

**Uitgepraat met de stad?**

**De**  
**ombuds**  
**vrouw**



**luistert ...**

Jaarverslag **2020**

# Drempels nodigen uit om erbij stil te staan en er vervolgens overheen te stappen

Cornelis Verhoeven - filosoof

|     |   |
|-----|---|
| 5   | INLEIDING   |
| 7   | <b>DEEL 1   BEGRIJPEN EN BEREIKEN</b>                               |
| 8   | Algemene principes  |
| 9   | Schriftelijke communicatie  |
| 11  | Toegankelijkheid  |
| 13  | Telefonische bereikbaarheid   |
| 15  | Digitale toegankelijkheid   |
| 19  | <b>DEEL 2   HET JAAR 2020 IN EEN CHRONOLOGISCH OMBUDS-OVERZICHT</b> |
| 27  | <b>DEEL 3   DE WEG NAAR EEN INCLUSIEVE SAMENLEVING</b>              |
| 28  | Internet voor iedereen  |
| 28  | Digitale dienstverlening voor iedereen                              |
| 29  | Alternatieven voor informatie en dienstverlening                    |
| 29  | Klare taal voor iedereen  |
| 31  | <b>BIJLAGEN</b>   |
| 31  | 1   Reglement op de gemeentelijke ombudsvrouw/-man                  |
| 37  | 2   Operationeel plan 1 oktober 2016 - 30 september 2021            |
| 41  | 3   Wanneer is een klacht ontvankelijk en hoe wordt ze behandeld?   |
| 44  | 4   Ombudsnormen  |
| 49  | 5   Cijfertabellen 2020   |
| 66  | 6   Cijfers per organisatie en district                             |
| 78  | 7   Tevredenheidsonderzoek  |
| 108 | 8   Gegronde klachten   |

## INLEIDING

2020, een jaar dat in grote letters in de geschiedenisboeken komt

Wie had gedacht dat het themarapport ‘Begrijpen en bereiken’, dat we in het begin van 2020 schreven, zo actueel zou worden. In heel wat meldingen stelden we vast dat de bereikbaarheid van de dienstverlening meespeelde in de frustratie van onze verzoekers. Dit rapport levert de uitgangspunten voor ons jaarverslag, waar we de coronatijdlijn aan toetsen.

Zoals we in onze eindejaarsbrief schreven: “Wie twijfels had over de draagkracht van onze maatschappij en de publieke dienstverlening, zal ook positieve signalen zien. Iedereen heeft met eigen ogen kunnen vaststellen dat ‘het systeem’ niet ontploft is, ondanks de vaak bijzonder hoge druk waaraan het werd blootgesteld.”

De pandemie versnelde de omslag naar de digitale wereld en dat gaat gepaard met kinderziekten, waaruit heel wat te leren valt. We sluiten ons jaarverslag af met enkele cruciale aanbevelingen om in de toekomst niet alleen in noodsituaties de dienstverlening te verzekeren, maar vooral te streven naar een inclusieve maatschappij waarin de stad voor iedereen van ons bereikbaar en begrijpbaar wordt.

Voor een meer diepgaande lectuur vindt u in de bijlage meer details over onze werking, waaronder onze jaarcijfers, een enquête over de tevredenheid van de mensen die op ons een beroep deden en de gegronde klachten die we in 2020 op het college brachten.

Ook dit jaar konden we rekenen op een constructieve samenwerking met al onze partners, die vaak in moeilijke omstandigheden samen met de ombudsmedewerkers op zoek gingen naar oplossingen, met de beperkte manoeuvreerruimte die er was. Bedankt daarvoor.

Een speciale dank van de ombudsvrouw gaat naar het ombudsteam, dat met de nodige rust en empathie luisterde naar mensen die nood hadden aan verduidelijking en een richtingaanwijzer.

We kijken alvast uit naar het nieuwe 2021, een bijzonder jaar voor de ombudsdienst. Op 1 maart 1991 startte de eerste ombudsman van de stad. Al 30 jaar een onafhankelijk luisterend oor voor de Antwerpenaar en 30 jaar vertrouwen van de beleidsmakers.

Een groot feest ligt niet in het verschiet, maar wees maar zeker: dit jaar zal niet ongemerkt voorbij gaan.

## DEEL 1 | BEGRIJPEN EN BEREIKEN



## Algemene principes

‘Begrijpen en bereiken’ richt zich op de relatie tussen burger en stad en dat vanuit twee invalshoeken. Enerzijds is het belangrijk dat de stad bereikt en begrepen wordt door de burger. Anderzijds in het ook essentieel dat de stad diezelfde burger weet te bereiken en begrijpen. Bereikbaarheid wordt hier als koepelterm gehanteerd. Het is een breed thema dat doorheen de dossiers van de ombudsdienst in verschillende verschijningsvormen voorkomt. In de meest enge definitie gaat het om het gemak waarmee een bepaalde locatie kan worden bereikt; bereikbaarheid als geografisch gegeven dus.

Een iets ruimere benadering plaatst bereikbaarheid samen met toegankelijkheid in één dienstverleningsnorm die door de ombudsdienst als ombudsnorm gehanteerd wordt.

De definitie van de dienstverleningsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid is de volgende:

*Een overheidsdienst dient bereikbaar te zijn, zowel fysisch, digitaal als telefonisch. De gebouwen zijn vlot toegankelijk. De openingsuren zijn ruim en publieksgericht.*

De ruime definitie vertrekt van de verschillende communicatiemogelijkheden die de burger heeft om de overheid te bereiken en de mate waarin de overheid de burger bereikt. Komen de boodschappen fysiek aan en verstaat de ontvanger de boodschap?

We trekken de definitie verder open. Een bereikbare en begrijpelijke overheid dient ook de voorwaarden te creëren waarin burgers hun rechten kunnen uitputten. Indien de burger bijvoorbeeld niet weet wie hij kan aanspreken, wat een volgende noodzakelijke stap is in een proces of daar niet naar begeleid wordt, dan zal hij/zij dit als hindernis ervaren.

Verschillende andere ombudsnormen zijn hierbij relevant:

### **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 krijgt een inhoudelijke opvolging. De brief vermeldt een contactpersoon.*

### **Coördinatie:**

*Overheidsdiensten, van welk niveau ook, dienen efficiënt met elkaar te communiceren en samen te werken.*

Samengevat focust ‘begrijpen en bereiken’ dus zowel op het fysieke aspect als op de digitale en telefonische toegankelijkheid, de kwaliteit van de communicatie en de samenwerking en afstemming tussen diensten. Al deze voorwaarden samen zorgen er voor dat stad en burger elkaar vinden of het juiste gevolg geven aan de boodschappen die ze elkaar brengen.

## Schriftelijke communicatie

Zoals het Bestuursdecreet stelt, dient de overheid te communiceren in de standaardtaal en een heldere taal te hanteren die begrijpelijk is voor de ontvanger. De boodschap dient logisch, samenhangend en niet overdreven lang te zijn. Dit is niet enkel in het belang van de burger, maar ook in het belang van de afzender. Duidelijke schriftelijke communicatie wordt gelezen en begrepen en het gevraagde zal met minder fouten gebeuren.

De ombudsvrouw ziet voorbeelden waar dit beter kan. Zowel bij geschreven reglementen, correspondentie en andere communicatieproducten die de stad uitstuurt, zijn er voorbeelden waar de geschreven communicatie onduidelijk is of te veel vertrekt vanuit de logica van de stad.

*Een GAS-boete voor het betreden van een voetgangerszone zonder toelating wordt omschreven op de boetebrief als een boete inzake ‘stilstaan en parkeren’. Dit is juridisch administratief gestuurde communicatie, gebaseerd op het artikel in de Politiecodex dat wordt overtreden. Naar de burger toe is het onduidelijk. Er is te weinig gedacht vanuit de noden en interesses van de ontvanger.*

*Een LEZ-boete wordt door de deurwaarder in het Frans opgestuurd naar het Duitstalige gedeelte van Zwitserland. Na tussenkomst van de ombudsvrouw wordt een Duitstalige kopie bezorgd.*

*Op de kennisgeving van een GAS-boete wordt de afkorting ‘sto’ gebruikt. Dit betekent ‘schuin tegenover’ maar is geen officiële afkorting. De verzoeker maakte zijn bezwaarschrift op en interpreteerde ‘sto’ in een andere zin. Het bezwaarschrift werd afgewezen.*

*Soms is de communicatie ook onvolledig, wat een bijkomende drempel opwerpt voor de betrokken burgers. De uitnodigingbrief van de dienst Omgevingsvergunningen om dossierstukken in te kijken vermeldt niet de dagen waarop men een afspraak kan maken omdat dit in het verleden verwarring veroorzaakte. De dienst bezorgt de afspraakdagen en -uren wanneer de burger telefonisch contact opneemt.*

Schriftelijke communicatie van de stad Antwerpen dient herkenbaar te zijn. Ongeacht het kanaal of medium is duidelijk dat de stad afzender of mede-afzender is.

*GAS-boetes worden afgedrukt op briefpapier van de afzender (een privébedrijf in Leuven). Eventuele retours dienen naar het bijhorende afzendadres te worden verstuurd. Handig voor Bpost, maar onduidelijk naar burgers toe die de ombudsvrouw contacteren omdat het hen niet duidelijk is wie men moet aanschrijven.*

*Ook voor onderaannemers van de stad Antwerpen is het belangrijk dat communicatie die namens de stad verstuurd wordt, ook zo geduid wordt, zodat er geen twijfel kan bestaan bij de ontvanger. Modero werd als deurwaarder aangesteld om buitenlandse LEZ-boetes te innen. De brieven worden afgedrukt op briefpapier met de stralende A. Verder is er geen verwijzing naar de stad Antwerpen, noch naar de link tussen de deurwaarder en de dienst van de lage-emissiezone. De ontvanger vindt dit intimiderend en het is onduidelijk of het een correspondentie namens de stad betreft.*

De schriftelijke communicatie die de stad uitstuurt kan de weg effenen naar bereikbaarheid van de behandelende dienst. Dit houdt ook in dat de gehanteerde toon, zowel als de opmaak gericht zijn op het vergemakkelijken van de verdere interactie tussen zender en ontvanger. Een negatieve trend die de ombudsvrouw op dat vlak al aantoonde in het jaarverslag 2019 is het onpersoonlijke contact, waarbij minder namen van dossierbeheerders worden vermeld. Wanneer communicatie niet afgestemd is op de ontvanger of onpersoonlijk is, voelen burgers zich fout begrepen of niet gehoord.

*Een verzoeker ontvangt een aangetekende brief die hem eraan herinnert om een afvalsticker te kopen voor het volgende jaar. De toon van de brief is eerder bedreigend, vindt hij, bovendien is een aangetekend schrijven niet kostenbewust en kost het tijd aan de burgers om dit op te halen. De verzoeker geeft aan telkens op tijd een sticker te kopen, dus hij heeft dit schrijven niet nodig. Hij zou dit wel opportuun vinden bij burgers die jaar na jaar te laat zijn met de aankoop. Dat zou kunnen worden opgenomen in een database.*

Standaardberichten zijn een manier om er voor te zorgen dat inkomende e-mails en brieven van burgers efficiënt behandeld worden en dat elke burger in een gelijkaardige situatie dezelfde informatie ontvangt. Principieel is dit een goede zaak. Uniforme communicatie kan bijdragen aan een kwalitatieve dienstverlening. Het gevaar bestaat er in dat de overheid de boodschap van de burger niet meer of selectief gaat lezen, ze gaat vastleggen binnen de beschikbare antwoordmogelijkheden, of standaardboodschappen uitstuurt die vragen niet beantwoorden of nog meer verwarring veroorzaken.

Ook van belang is om de kwaliteit en volledigheid van de standaardberichten zelf te bewaken. Telkens dient de vraag gesteld of de boodschap alle elementen bevat die de burger nodig heeft om verder te kunnen.

*In een seponeringsbeslissing over een foutief opgelegde GAS-boete voor overlast (de bureaus waren in overtreding) wordt neutraal geantwoord. Het sjabloon biedt geen ruimte om excuses aan te bieden, hoewel deze op zijn plaats zouden zijn. Ook in de begeleidende brief wordt enkel neutraal gesteld dat de boete vervalt. De burger is uiteraard tevreden met de seponering, maar blijft toch met een slecht gevoel achter.*

Ook het vermelden van de ombudsvrouw als sluitstuk bij de afsluitende klachtencommunicatie, blijft een aandachtspunt. De burger heeft recht om te weten waar hij terecht kan als hij het gevoel heeft dat de correspondentie met de stad is vastgelopen. Het opnemen van een standaardclausule, verwijzend naar de dienstverlening van de ombudsvrouw in de afsluitende correspondentie van de klantenteams, juicht de ombudsvrouw toe.

## Toegankelijkheid

De fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen wordt bepaald door de mate waarin die gebouwen en hun omgeving bereikbaar, betreedbaar en bruikbaar zijn, zodat iedereen ze op een onafhankelijke en gelijkwaardige manier kan gebruiken.

### 1. Fysieke toegankelijkheid

Bij beoordeling van de fysieke toegankelijkheid van de stedelijke gebouwen toetst de ombudsvrouw aan de principes van Universal Design, een ontwerpvisie die een integrale aanpak stimuleert in plaats van een optelsom van meerdere afzonderlijke oplossingen om integrale toegankelijkheid te bereiken. Indien goed toegepast zullen gebruikers met of zonder beperking er niets van merken. Indien de karakteristieken van de omgeving barrières opwerpen kan de burger in zijn mogelijkheden beperkt worden. Fysiek toegankelijke stadsgebouwen creëren bepaalde verwachtingen bij burgers. Indien zeer niet terecht kunnen met vragen of meldingen, zorgt dit soms voor frustraties. Zelden is dit het hoofdonderwerp van een melding bij de ombudsvrouw, maar regelmatig wel een bijkomend element. Dit is een belangrijk aandachtspunt.

*De heer V. ontvangt een boete en wil bezwaar indienen. Hij gaat met zijn document naar Den Bell om zijn bezwaar in te dienen. Het document wordt geweigerd aan de onthaalbalie. Men zegt dat de dienst geen "fysiek bureau" is en dat er ook niemand kan komen om zijn papieren aan te nemen. De verzoeker vindt het niet kunnen dat hij kosten moet maken omdat de brief met de post aan de stad moet worden bezorgd. Een e-mailadres heeft hij niet. Hij wil de mogelijkheid om tegen een ontvangstbewijs zijn papieren persoonlijk af te geven.*

*Een burger vraagt taxicheques aan in het stadsloket, omdat ze zelf niet met een computer kan werken. Ze verneemt dat ze de cheques na 10 kalenderdagen zal ontvangen. Omdat ze de cheques na 10 dagen nog niet heeft, bezoekt ze het stadsloket om een stand van zaken in haar dossier te vragen. Daar zegt men dat men haar niet kan helpen. Er wordt verduidelijkt dat men wel helpt bij digitale aanvragen, maar verder met de aanvraag niets te maken heeft. Deze feitelijke taakverdeling is een evidentie binnen de stad. Naar burgers toe is dit veel minder vanzelfsprekend. Bij een begeleiding aan het selfloket wordt dit best duidelijk gemaakt aan de burger.*

### 2. Openingsuren

De openingsuren van stedelijke locaties zijn over het algemeen ruim en publieksgericht, al is er een verschil waarbij bijvoorbeeld voor niet-kerntaken beperktere openingsuren gelden. De ombudsvrouw krijgt hierover zelden meldingen binnen. Belangrijke kanttekening is wel dat openingsuren en toegankelijkheid niet snel de directe oorzaak zijn tot een klacht bij de ombudsvrouw, maar soms een bijkomende frustratie bij burgers die er niet in slagen een persoonlijke afspraak te maken op een voor hen haalbaar moment. Terwijl de openingsuren op zich één punt zijn, is het respecteren van de bestaande openingsuren een ander. Het is belangrijk dat openingsuren gerespecteerd worden, ook op bijzondere (feest) dagen of tijdens verlofperiodes.



*Een burger dient zijn verwijderde fiets af te halen op een locatie die voor hem moeilijk bereikbaar is: de Havanastraat. Ook kan dit slechts op één dag per maand. Het lukt hem vanwege zijn werk niet om op deze dag en op die locatie zijn fiets af te halen. Hij neemt telefonisch contact op met de stad, met de vraag om de fiets op een andere locatie te mogen afhalen, die beter bereikbaar is of op een ander moment. Dit blijkt niet mogelijk.*

*Een burger die zijn sorteerpas wil opladen op 31 december in een dienstencentrum, wordt binnen de openingsuren naar huis gestuurd, omdat het registratiesysteem al was afgesloten. De uren waarbinnen een sorteerpas kan worden opgeladen zijn al beperkt. Het is belangrijk dat de uren die er zijn maximaal benut kunnen worden door de burger.*

## Telefonische bereikbaarheid

Persoonlijk contact tussen burger en overheid is belangrijk. Bellen is ondanks de digitalisering nog steeds één van de belangrijkste manieren voor mensen om in contact te komen met de overheid.

Telefonische bereikbaarheid kan worden bevorderd door het volgen van enkele richtlijnen die de Nederlandse ombudsman naar voor schuift:

### 1. Duidelijk vermelden van het telefoonnummer op alle correspondentie.

Wanneer burgers daar naar moeten zoeken op het internet of in hun administratie werpt dat drempels op. Mensen dienen een bijkomende stap te zetten om de stad te bereiken, een stap die mogelijk niet tot de mogelijkheden van de gebruiker behoort, zoals bijvoorbeeld de stedelijke website openen.

*Het telefoonnummer van het callcenter van de lage-emissiezone wordt niet vermeld op de website van de stad Antwerpen, noch op de website van Slim naar Antwerpen.*

*Het afschaffen van telefoonpermanentie omdat lijnen overbelast zijn en/of de gesprekken in de perceptie van de stad geen inhoudelijke meerwaarde bieden, is niet de juiste reflex. Het telefonische contactpunt Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren werd afgeschaft omdat een overvloed aan telefoons binnenkwam en daardoor 60% van de oproepen onbeantwoord bleef. Van de beantwoorde gesprekken werd geoordeeld dat 70% noch voor burgers, noch voor de stad een meerwaarde bood, of dat het over informatie ging die al bekend zou moeten zijn (want vermeld op de kennisgeving). Dit is volgens de ombudsvrouw een erg te betwisten en niet geverifieerde claim. De kennisgeving verhelderen zou hier een meer klantgerichte benadering van de vastgestelde problematiek zijn.*

### 2. Telefoonkosten laag houden

Soms komen oproepen bij de ombudsvrouw terecht van burgers die aangeven het regionaal tarief van het stedelijk contactcenter of andere nummers niet kunnen betalen.

### 3. De wachttijd kort houden

Het mag niet zo zijn dat burgers afhaken door een lange wachttijd en dat daardoor hun vragen onbeantwoord blijven.

*Een verzoekster, die taxicheques bestelde, wil weten waarom ze die nog niet ontving. Ze belt verschillende keren met het stedelijke contactcenter. Ze geraakt naar eigen zeggen niet binnen, na minuten een wachttoon te horen. Ze hoort op een afspeelband dat donderdag en vrijdagmiddag rustige momenten zijn. Ze belt op die dagen opnieuw, maar geraakt ook dan niet binnen. Omdat ze het wachten beu is, kiest ze eenmaal een willekeurig nummer uit het keuzemenu. De persoon die haar oproep beantwoordt, zegt haar niet te kunnen helpen, noch te kunnen doorverbinden. Ze heeft immers een fout nummer gekozen in het keuzemenu. Ze krijgt de boodschap “volhouden mevrouw”.*

Andere aandachtspunten op vlak van telefonische bereikbaarheid zijn:

Eenheid: Uiteenlopende bereikbaarheidsuren van callcenters, diverse keuzemenu's en een verschillende behandeling dragen er toe bij dat de burgers de stad niet als eenheid ervaren, wat voor verwarring zorgt.

*Een verzoekster belt het Ecohuis maar kan niet doorverbonden worden met de dienst Architecten van het Woonkantoor omdat de lijn gestoord is. De onthaalbediende kon ook niet naar boven lopen om dit te melden aan het Woonkantoor. Mevrouw zit met een dringende aankoop van een huis en wenst snel met iemand van het Woonkantoor te spreken. Een medewerker van het Ecohuis bevestigt dat het Woonkantoor moeilijk te bereiken is en dat het antwoordapparaat geen uren van bereikbaarheid meedeelt. Ook het Ecohuis is vragende partij om een telefonisch bericht te voorzien, zo moeten zij niet naar boven lopen wanneer er niet doorverbonden kan worden. De technische storing in het systeem zorgde voor momenten waarop het Woonkantoor niet bereikbaar was, zo meldt de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling. Buiten de openingsuren wordt het antwoordapparaat ingeschakeld waarbij de klant te horen krijgt op welke momenten de dienst bereikbaar is. Vermoedelijk kreeg de verzoekster die boodschap niet te horen door diezelfde storing. De collega's van het Ecohuis werden ingelicht over de werking van het antwoordapparaat.*

Telefonische bereikbaarheid heeft ook te maken met de werkorganisatie en de graad van belasting van de medewerkers. Met welke medewerker heeft de burger contact wanneer de telefoon wordt opgenomen en welke mogelijkheden en vrijheidsgraden heeft deze medewerker om ofwel zelf de vraag of het probleem in kwestie aan te pakken ofwel om de burger correct door te verbinden? Indien er wordt doorverbonden is er dan sprake van een warme overdracht?

*Een verzoekster vraagt via het stedelijk contactcenter naar een aanspreekpunt voor het voetpad en de boomwortels in haar buurt. Zij wordt doorverbonden met het stadsloket. Daar herhaalt zij haar vraag. Volgens de medewerkster van het stadsloket is het niet mogelijk daar iets aan te doen. Het stadsloket verwerkt enkel rijbewijzen en documenten inzake burgerlijke stand. Mevrouw heeft niet het gevoel dat men haar wil verder helpen. De ombudsvrouw vraagt na waarom de verzoekster werd doorverbonden met het stadsloket en om welke reden de loketmedewerker de verzoekster niet doorverbond met de dienst Districtswerking.*

*Een verzoeker kaart aan dat de dienst Stedenbouw slechts twee halve dagen per week telefonisch bereikbaar is, waarbij men enkel terecht kan bij het callcenter en de medewerkers dan vragen om een e-mail te versturen. Nu werd ook het mailadres van de website verwijderd. De verzoeker vraagt zich af waarom een openbare dienst zich zo afsluit van de burger. Hij is zelf architect en vindt het niet kunnen dat bij de dienst Omgevingsvergunningen alles via e-mail moet verlopen. De verzoeker geeft aan geen enkele grootstad of gemeente in Vlaanderen te kennen waar de stedenbouwkundige dienst zo onbereikbaar is. Bij de meeste gemeenten kan men dagelijks tijdens de kantooruren bellen en krijgt je iemand aan de lijn die daadwerkelijk informatie kan verstrekken. Het is soms veel eenvoudiger om iets per telefoon toe te lichten dan via e-mailverkeer.*

## Digitale toegankelijkheid

Digitale toegankelijkheid of webtoegankelijkheid betekent dat websites en apps toegankelijk en bruikbaar zijn voor iedereen. De toegankelijkheid van een website is niet alleen cruciaal voor personen met een beperking. De overige 85% van de bevolking heeft ook baat bij toegankelijke websites en mobiele toepassingen en informatie die overzichtelijk en eenduidig is weergegeven. Daarnaast gaat digitale toegankelijkheid ook over gelijke kansen. Een grote groep ouderen groeide bijvoorbeeld niet op in het digitale tijdperk, maar wordt wel geconfronteerd met een radicaal digitale samenleving én overheid.

De dienst E-inclusie van de stad Antwerpen formuleert vier digitale uitdagingen in de maatschappij:

1. Een gebrek aan toegang tot internet of IT-materiaal
2. Onvoldoende motivatie om de digitale wereld te verkennen
3. Een gebrek aan digitale basisvaardigheden
4. Digitale media niet kunnen gebruiken om je levenskwaliteit te vergroten.

Deze vier uitdagingen bieden handvaten om de digitale toegankelijkheid van de stedelijke dienstverlening te beoordelen. De toegankelijkheidsvoorwaarden van overheidswebsites werden vastgelegd in het Vlaamse Bestuursdecreet. Software is maar toegankelijk indien deze gebruiksvriendelijk is, intuïtief en automatisch gebruikersfouten vermijdt of onmogelijk maakt.

*De toepassing voor het aanvragen van tijdelijke verkeerssignalisatie is opgebouwd uit verschillende lagen. Met het slepen van 'markers' duidt de aanvrager de gewenste zone aan. Het systeem is echter niet waterdicht. De aanvrager kan bijvoorbeeld het voetpad aanduiden nadat in een bovenliggend menu reeds gekozen was om parkeerplaatsen aan te duiden. Dit zijn vermijdbare fouten. Een logische opbouw van de software zou deze fouten kunnen uitsluiten. Mobiliteit en Parkeren Antwerpen meent dat het ontbreken van een enkele kaartlaag waarop alle parkeerplaatsen aangeduid zijn de oorzaak is. Die kaartlaag wordt momenteel opgebouwd door scanwagens doorheen de stad te sturen. De ombudsvrouw is van mening dat ook in afwachting daarvan fouten vermeden kunnen worden via een logische inrichting van menu's en submenu's, waarschuwingsboodschappen en visualisaties. Foutpreventie inbouwen in processen is niet enkel gebruiksvriendelijk, maar ook kostenefficiënter dan achteraf rechtzettingen te moeten doen.*

*Een leerkracht in een stedelijke school vraagt een fietsvergoeding aan. De fietsvergoeding wordt niet uitbetaald omdat ze per ongeluk een fout jaartal invult. Er wordt verwezen naar de verantwoordelijkheid van de medewerker om de aanvraag correct in te vullen. Na tussenkomst van de ombudsvrouw wordt de fietsvergoeding uitbetaald en de ontvangstmelding aangepast zodat aanvragers erover geïnformeerd worden om de uitbetaling op te volgen. De technische aanpassing in het e-formulier om de fout uit te sluiten is volgens de betrokken dienst niet mogelijk. Hoewel de getoonde soepelheid na tussenkomst van de ombudsvrouw positief is, is het jammer dat het proces zelf foutgevoelig ingericht blijft.*



Daarnaast ziet de ombudsvrouw problemen opduiken met compatibiliteit van toepassingen met verschillende webbrowsers.

*De toepassing voor de aanvraag van tijdelijke parkeerverbodsorden wordt in de eerste plaats geoptimaliseerd voor de momenteel meest gebruikte webbrowser Google Chrome. Vanuit kostenefficiëntie worden de ontwikkeling en onderhoudskosten voor (oudere versies van) andere browsers beperkt. De ombudsvrouw heeft er begrip voor dat de stad verantwoord tracht om te springen met het te besteden budget. Wel roept ze op om er waakzaam voor te blijven om software toegankelijk te houden voor iedereen. De huidige populariteit van een bepaalde webbrowser kan immers snel wijzigen. Ook is het niet aan de overheid om het gebruik van een bepaalde webbrowser te stimuleren.*

Indien gebruikers vastlopen in toepassingen zou de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen de norm dienen te zijn, hetzij vanop afstand (telefoon, chat, e-mail), hetzij via persoonlijke begeleiding. Het dient duidelijk te zijn voor burgers waar of hoe ze deze begeleiding kunnen krijgen.

*Het aanvragen van een parkeerverbod met werfsignalisatie moet via een technische tekening. Voor een verzoekster is dit te moeilijk. Zij neemt contact op met de dienst Tijdelijke Signalisatie en krijgt een vereenvoudigd schema per mail toegestuurd, waarop ze de verplichte aanvraag signalisatie kan intekenen. Het doormailen van dit schema blijkt te moeilijk en de dienst Tijdelijke Signalisatie verwijst haar voor hulp door naar het stadsloket. De twee collega's op dat moment aan het onthaal in het stadsloket kunnen de verzoekster hier niet mee helpen. Gelukkig komt op dat moment een jobstudent voorbij die de aanvraag na veel moeite indient. Een terechte vraag van de verzoekster: waarom wordt van een burger verwacht een aanvraag werfsignalisatie digitaal in te dienen, wanneer medewerkers van het stadsloket dit zelf ook niet kunnen? De ombudsvrouw vraagt om de gebruiksvriendelijkheid van het aanvraagformulier voor werfsignalisatie te verhogen. Voor niet digitale burgers vraagt zij een oplossing waarbij via het selfloket bijstand wordt verleend bij het aanvragen van werfsignalisatie.*

*Mevrouw S. wil de voorgevel van haar woning in Merksem verfraaien en ontvangt een e-mail van de dienst Omgevingsvergunningen. Ze begrijpt niets van de inhoud. De procedure is volgens mevrouw nodeloos ingewikkeld. De stad maakt het de bewoners die verfraaiingswerken willen uitvoeren veel te moeilijk, aldus mevrouw.*

Hoewel de digitalisering van de overheid een noodzakelijke evolutie is, blijft het anno 2020 zo dat niet elke burger digitaal bereikbaar is. Indien burgers niet de mogelijkheid hebben om digitale informatie te verwerken, dient het mogelijk te zijn om diezelfde communicatie op papier te krijgen. Hier mogen geen bijkomende drempels worden opgeworpen onder de noemer van kostenbewustzijn of een verkeerd begrip van efficiëntie, waarbij enkel gekeken wordt naar de kostzijde en niet naar het doel, de burger voorthelpen.

*Een verzoekster vraagt op papier een overzicht van al haar openstaande GAS-boetes. Het klantenteam van Stadsontwikkeling reageert dat, indien een klant beschikt over een mailadres, het click-call-connect-principe wordt nagestreefd. Er wordt verwezen naar de beslissing van het college om zo weinig mogelijk op papier af te drukken. Het toesturen van boetes per brief is niet conform de gemaakte afspraken en is volgens het klantenteam niet kostenbewust.*

*Aangezien een klantvriendelijke dienstverlening wordt nagestreefd wordt toch een brief verzonden. De bekommernis van het klantenteam rond kostenbewustzijn is begrijpelijk. Voor de ombudsvrouw is bij de afweging klantgerichtheid-kostenbewustzijn echter sprake van een valse tegenstelling. Het is kostenbewust om informatie per brief te bezorgen, enkel aan die klanten die expliciet vragende partij zijn voor schriftelijke informatie.*

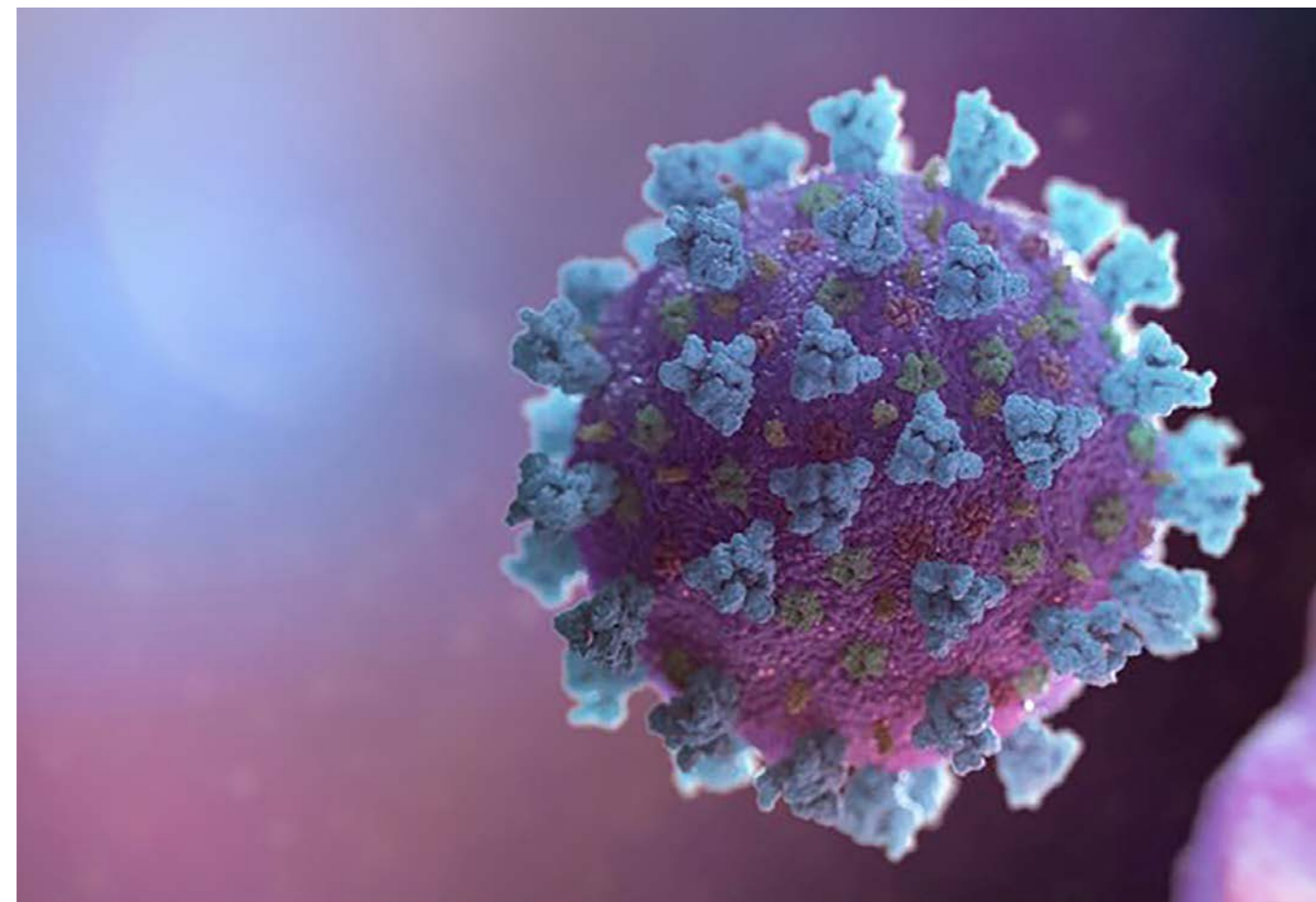
De coronacrisis heeft de digitalisering van de stedelijke dienstverlening verder versneld. Hiermee vergroot echter ook het risico op sociale uitsluiting van burgers die beschikken over weinig digitale middelen en vaardigheden. De stad dient te streven naar intuïtieve en toegankelijke online dienstverlening. Daarbij waakt ze erover dat voldoende personeel wordt ingezet om telefonische begeleiding (bij voorkeur via een gratis nummer) te bieden aan wie het nodig heeft. Ook een minimum aan fysieke (face-to-face) dienstverlening om de meest kwetsbare groepen te bereiken en begeleiden, is daarbij essentieel. Zo wordt een inclusieve dienstverlening gewaarborgd, waarbij iedereen ook in crisissituaties zijn rechten kan blijven uitputten.

De coronacrisis versnelde het digitaliseringsproces en legde daarmee ook de pijnpunten rond bereikbaarheid bloot. In onze coronatijdlijn zoomen we in op de moeilijkheden die zich daarbij stelden.



## DEEL 2 |

# HET JAAR 2020 IN EEN CHRONOLOGISCH OMBUDS-OVERZICHT



## Januari 2020

Hier en daar sijpelt nieuws door dat er in China een zeer hardnekkig virus de ronde doet. Het is de ver-van-mijn-bed-show. Ook de ombudsvrouw en haar team liggen er niet wakker van, we verzamelen de cijfers voor ons jaarverslag en maken een update van onze dossiers.

Onze interne werking nemen we onder de loep. We stelden immers vast dat we soms erg lang aan dossiers werken voordat we tot een conclusie komen en dat onze procedure soms omslachtig is. We maken een aanzet tot verbetering en halen een achterstand in in de verwerking van de dossiers die we op het college wensen te brengen als gegronde klacht. Het overzicht van de gegronde en gegronde gecorrigeerde klachten, die we in 2020 op het college brachten, vind je in bijlage 8.

## Februari 2020

België registreert een eerste coronaslachtoffer.

## Maart 2020

Op 17 maart gaat de stad Antwerpen op slot.

De werking van de stadsloketten wordt teruggeschroefd. Drie stadsloketten blijven klanten ontvangen voor dringende zaken. Zij krijgen een afspraak na een telefonische screening door experts.

*Een verzoeker heeft op 17 maart een afspraak in een stadsloket voor de afhaling van zijn nieuwe identiteitskaart. Hij belt die ochtend met het stadsloket omdat hij vernam dat er voor sommige producten geen dienstverlening meer was. Een medewerker antwoordde dat een identiteitskaart geen prioriteit is en dat hij de kaart dus niet kan afhalen. Achteraf blijkt dat het stadsloket die dag nog wel geopend was. De verzoeker ontvangt op 10 juli 2020 zijn identiteitskaart.*

*Op 18 maart belt een verzoeker naar het stedelijk contactcenter. Hij wil zijn euthanasiepapieren mailen en vraagt hoe hij dat kan doen. Omdat de lockdown is gestart kan men hem niet meteen helpen. Voor het registreren van de euthanasiepapieren dient men persoonlijk in het loket aanwezig te zijn. Er zijn strenge richtlijnen om misbruiken te voorkomen. Vanaf mei kan hij telefonisch een afspraak inboeken.*

*Er is wel een alternatief: de klant kan de documenten in een gesloten omslag in de brievenbus van een stadsloket naar keuze steken. De verdere behandeling gebeurt op dezelfde manier als bij een fysiek loketbezoek. Als wordt vastgesteld dat de documenten niet in orde zijn, wordt de klant gecontacteerd met de vraag een nieuw formulier in te dienen.*

De woonzorgcentra van het Zorgbedrijf Antwerpen gaan dicht. De besmettingsgraad en het aantal overlijdens in de woonzorgcentra blijft hierdoor relatief laag. De isolatie van de meest kwetsbaren in deze crisis is hiervan de keerzijde. Het Zorgbedrijf tracht telkens opnieuw naar oplossingen te zoeken om op een menselijke manier om te gaan met de bewoners.

Het afsluiten van de serviceflats was een wel erg drastische maatregel. In een aantal gebouwen werden ook de sleutels vervangen van de hoofdtoegangen en konden bewoners hierdoor na 18 uur niet meer opnieuw binnen. Gelukkig werd dit snel bijgestuurd en konden de serviceflatbewoners zich overdag opnieuw vrij bewegen.

## April 2020

De stad start met het initiatief 'recyclagepark aan huis' waarbij ook steenpuin uitzonderlijk aan huis wordt opgehaald. De recyclageparken zijn gesloten. Nu blijkt heel wat mensen aan het klussen zijn gegaan, wordt met deze maatregel een mooie oplossing geboden voor het bouwafval. De ophaling gebeurt na afspraak op een vaste dag van de week per district of postcode. Vanaf 7 april wordt het tarief voor de ophaling van grofvuil verlaagd van 30 cent naar 10 cent per kilogram

*Een verzoekster maakt op 1 april 2020 een afspraak voor de ophaling van grofvuil op 3 april. Aan de telefoon zou ze vernomen hebben dat de prijs is verlaagd. Nadien krijgt ze toch een factuur met de normale prijs van 30 cent per kilogram. Ze dient bezwaar in, maar het verlaagde tarief geldt pas vanaf 7 april. Het bezwaar wordt verworpen.*

Op 27 maart 2020 beslist het college om, met terugwerkende kracht vanaf 14 maart, de niet-toegelaten voertuigen die de lage-emissiezone binnenrijden, niet te beboeten.

*Mijnheer werkt in een school in Antwerpen. Normaal gebruikt hij het openbaar vervoer, omwille van de veiligheid neemt hij tijdens de lockdown de wagen. Hij vraagt een toelating voor vier maanden om de lage-emissiezone binnen te rijden. Dat is tot het einde van het schooljaar. Enkele dagen na zijn aanvraag beslist de stad om met terugwerkende kracht, vanaf de start van de nationale coronamaatregelen, de maatregelen voor de lage-emissiezone tijdelijk op te schorten. De verzoeker vraagt de terugbetaling van het door hem gestorte bedrag, maar dat wordt geweigerd. In plaats daarvan zal men de toelating met vier maanden verlengen. Dat is voor verzoeker geen optie omdat hij, wanneer de maatregelen worden opgeheven, de lage-emissiezone niet meer met de wagen binnen moet. Gezien de uitzonderlijke situatie beslist de directeur Stadsontwikkeling om de kosten terug te betalen.*

*Ook in een aantal andere dossiers worden de kosten voor toelating na onderzoek terugbetaald.*

Vanaf 10 mei 2020 eindigt het gedoogbeleid. De kentekenhouders van de voertuigen die de zone binnenreden in de periode dat de lage-emissiezone niet werd gehandhaafd, krijgen allemaal een brief die met prior wordt verstuurd en door de uitzonderlijke omstandigheden pas in de loop van de week van 11 mei toekomt. Mensen die de brief niet tijdig aankregen, kunnen uitzonderlijk een LEZ-dagpas aankopen met terugwerkende kracht.



## Mei 2020

Vanaf 25 mei kunnen klanten opnieuw zelf een afspraak inboeken via de stedelijke website. Daar wordt duchtig gebruik van gemaakt. Anderzijds blijven mensen wanneer ze buiten komen, op hun hoede. Er ontstaan her en der discussies over het al dan niet naleven van de regels.

*Een verzoeker voelt zich geïsoleerd door een stadstoezichter. Telkens hij met zijn fiets rondrijdt of op straat met vrienden staat te praten, komt hij deze toezichter tegen en die doet telkens heel moeilijk. De verzoeker gedraagt zich naar eigen zeggen nochtans correct.*

*Voor de dienst Stadstoezicht is het de hoogste prioriteit dat de bewoners en bezoekers in Antwerpen veilig en gezond gebruik kunnen maken van het openbaar domein. Zij zullen mensen blijven aanspreken op hun gedrag als dat niet in overeenstemming is met de coronamaatregelen. Enkel in uitzonderlijke gevallen gaat men over tot verbaliseren. Het is nooit de bedoeling om mensen te viseren. De verzoeker is enkele keren aangesproken op het niet naleven van de maatregelen.*

*Ook voor het gratis parkeren eindigt het gedoogbeleid. Dat is niet meteen voor iedereen duidelijk. Het gratis parkeren is nergens op het openbaar domein aangegeven, het opnieuw betalend maken ook niet.*

*Mevrouw parkeert op 14 mei haar wagen en krijgt een parkeerretroductie. Ze was er niet van op de hoogte dat het betalend parkeren opnieuw was ingevoerd. Op de parkeerzuil stond daarover ook niets aangeduid. Het terug opstarten van de handhaving is aangekondigd via lokale en nationale media en de kanalen van de stad Antwerpen.*

## Juni 2020

De reisvoorschriften worden versoepeld voor reizen binnen Europa. Hierdoor wordt de afspraken capaciteit in de stadsloketten snel ingenomen. Voor alle dringende situaties wordt een spoedafpraak gegeven, voor alle andere vragen wordt een afspraakmoment gezocht. Als de klant kan aantonen dat hij/zij op reis vertrekt en niet tijdig een afspraak kan krijgen, dan dient hij/zij geen kosten voor een spoedprocedure te betalen.

Grotere feesten, die lang vooraf gepland zijn, vallen soms in het water, omdat daarvoor toch nog voldaan moet worden aan strenge regels.

*Een verzoeker huwt binnenkort en reserveerde daarvoor een zaal in het Felixpakhuis. Hij verneemt dat slechts 30 personen worden toegelaten, terwijl federaal is beslist dat een maximum van 100 personen aanwezig mag zijn. De stad bevestigt het aantal, maar er is een bindende voorwaarde: de maatregelen van social distance moeten gewaarborgd blijven. Door de constructie van de zaal met zuilen heeft men in het Felixpakhuis een slecht zicht op de ceremonie. Als men de stoelenrijen verder uit elkaar dient te zetten dan hoort men achteraan niets meer. Bovendien ligt de zaal op de tweede verdieping en er is slechts één lift en een smalle trappengang.*

## Juli 2020

De teugels worden verder gevierd. Het is hoogzomer en mensen genieten van het buiten komen, wat dan wel leidt tot ongerustheid bij anderen die zich vragen stellen bij het respecteren van de maatregelen.

*Mevrouw is bezorgd. Op de zaterdagmarkt worden de coronaregels niet gerespecteerd. Een kraam biedt hapjes en drankjes aan, de marktkramer draagt geen mondkapje en er wordt geen afstand gehouden. Er volgen gecoördineerde acties door stadstoezicht, de marktleding en de politie.*

*Een verzoekster geeft aan veel hinder te hebben van de horecaterrassen op het plein. Het terras van de zaak verspert de doorgang voor fietsers. Ze belde al meermaals de politie maar er wordt niets ondernomen. De stad ondersteunt de horeca tijdens de moeilijke coronaperiode, één van die steunmaatregelen is de mogelijkheid om het terras tijdelijk uit te breiden. Dat is ook daar het geval. De uitbaters kregen de toelating het terras uit te breiden binnen de aangebrachte markeringen. Het terras mag ook zo blijven staan tot einde oktober 2020.*

De aanvragen voor verschillende uittreksels lopen vertragingen op. De meeste aktes worden normaal gezien binnen de vijf werkdagen verwerkt en verstuurd. Ten gevolge van de coronamaatregelen hebben de loketdiensten een achterstand van ongeveer drie weken. De webpagina's verwijzen naar de gewone doorlooptijden, op de coronapagina is wel aangegeven dat de loketdiensten bezig zijn aan een inhaalbeweging.

*Een verzoeker vraagt een verklaring wettelijke samenwoning op 26 juni 2020. Hij ontvangt het attest op 20 juli 2020.*

*Mevrouw doet een online aanvraag geboortekarte op 19 juli 2020. De akte wordt op 19 augustus 2020 verzonden.*



## Augustus 2020

De provincie Antwerpen neemt opnieuw strenge maatregelen. Dat heeft voor de ombudsdienst wel één voordeel: de jobstudent die een enquête uitvoert naar de tevredenheid van onze verzoekers, kan heel wat mensen telefonisch bereiken. Enkele conclusies uit het onderzoek, dat je in detail kunt bekijken in bijlage 7, zijn:

- 74% van de bevroegden kenden de ombudsvrouw al, 59% diende voor het eerst een klacht in.
- Google of de website van de stad waren voor meer dan 80% de manier om in contact te komen met de ombudsvrouw.
- 32% van de melders had voorheen nog geen klacht ingediend bij de stad, 60 % deed dat wel.
- 80% van de mensen vindt de ombudsvrouw echt noodzakelijk, 9% vindt de dienst nuttig maar niet noodzakelijk.
- Belangrijkste in de werking vinden mensen het resultaat en de neutraliteit.
- De meerderheid van de bevroegden zal de ombudsdienst aanraden bij anderen. We kregen ook enkele suggesties:
  - Zorg voor een aanvaardbare termijn in de klachtenbehandeling.
  - Voorzie een tolk voor anderstaligen.
  - Zorg voor een betere bekendheid van de ombudsvrouw en ombudsdiensten in het algemeen door bijvoorbeeld de werking onder de aandacht te brengen in de eindtermen van het secundair onderwijs en bij het uittekenen van de inburgerings-trajecten.

De telkens wijzigende maatregelen maken het vaak onduidelijk over wat er nu wel of niet mag.

*Een verzoekster heeft een yogastudio. Tijdens de eerste lockdown werd haar zaak en heel de fitnessbranche gesloten van 14 maart tot 8 juni. Op 28 juli volgt dan een nieuwe sluiting voor één week en dan kan de zaak opnieuw open met een strengere protocol. Helaas verneemt ze dan dat de yogastudio niet onder de fitnesscentra valt en ze de normale sportregels dient te volgen: 9 deelnemers + 1 lesgever, waarbij de deelnemers telkens dezelfde dienen te zijn. Op het moment dat mevrouw haar vraag stelt, zijn in Antwerpen de provinciale maatregelen van kracht, bovenop de federale maatregelen. De stad mag geen versoepelingen toestaan.*

## September 2020

Eindelijk vrij? De toegang tot de stadsloketten blijft wel beperkt.

*Een verzoekster heeft op 1 september 2020 een afspraak in het stadsloket om een voorlopig rijbewijs aan te vragen. Bij het nakijken van de documenten blijkt dat ze de identiteitskaart van haar begeleider niet kan voorleggen, enkel een kopie daarvan. De begeleider is haar vader, die staat buiten te wachten maar hij mag niet binnenkomen. De coronamaatregelen voor toegang tot de stadsloketten is strikt. Enkel de persoon met een afspraak wordt binnengelaten door de onthaalbegeleider die instaat voor de triage. Normaal gezien wordt een rijbewijsbegeleider wel toegelaten. Het is niet duidelijk waarom dat hier niet gebeurde.*

## Oktober 2020

Half oktober worden de maatregelen opnieuw strenger. De coronacijfers zijn slecht en we gaan opnieuw in een lockdown, minder streng dan in maart, maar er wordt opnieuw veel meer teruggeplooid op digitale dienstverlening en het beperken van fysiek contact.

*Mevrouw bezoekt het stadsloket op 23 oktober om een sorteerpasje aan te vragen. Dat blijkt niet mogelijk. De directeur bevestigt: sinds het begin van de coronacrisis kunnen de loketmedewerkers geen sorteerpassen meer uitreiken. Dat kan enkel nog in het tijdelijk loket in Den Bell, via mail en in de bibliotheken.*

## November 2020

Basisdienstverlening blijft verzekerd, maar het gebrek aan openbare toiletten is een melding die meer en meer opduikt. De stad zorgt voor een lijst van al dan niet betalende toiletten, die toegankelijk zijn tijdens bepaalde uren.

*Een verzoekster is een wekelijkse marktgebruiker en stelt vast dat ze nergens naar het toilet kan gaan. Alle horeca is gesloten en er zijn in de buurt van de markt nergens openbare toiletten voorzien.*

## December 2020

De stadsloketten blijven bezig met een inhaalbeweging. Een aantal producten kan nu sneller worden afgeleverd, voor andere, meer gecompliceerde dienstverlening, blijven er wachttijden.

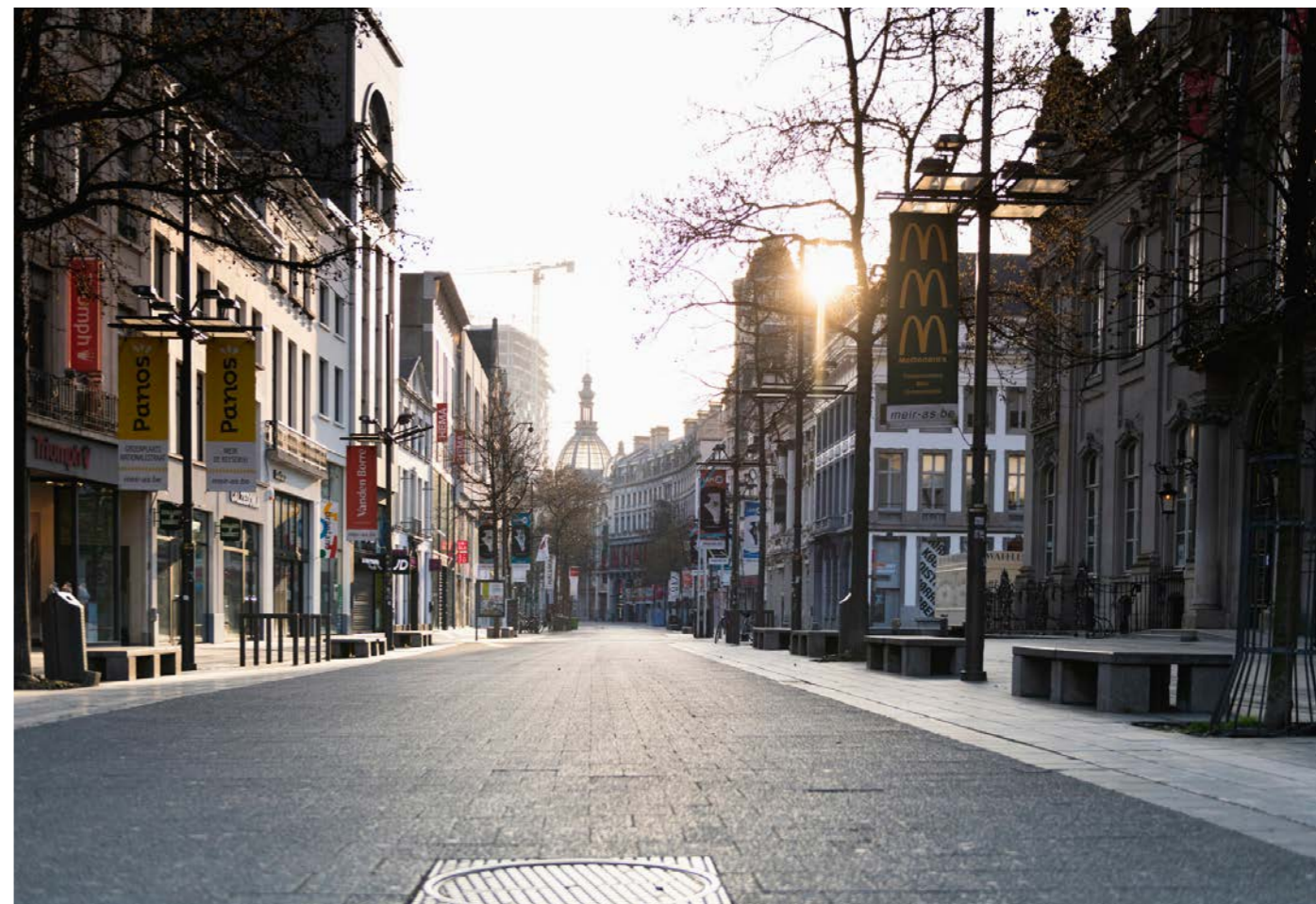
*Mevrouw dient regelmatig nationaliteitsverklaringen in voor haar cliënten. De dienst Nationaliteit is moeilijk bereikbaar en dossiers slepen lang aan. Onverwachte pieken in het aantal nationaliteitsaanvragen en de moeilijke organisatie door de coronapandemie zorgden voor wachttijden. De loketdiensten behandelen de dossiers chronologisch en geven prioriteit aan overlijdens, geboorten, huwelijken/samenwonen, identiteits- en verblijfsdocumenten en adreswijzigingen. Er zijn intussen extra medewerkers aangeworven waarvan enkele vanaf januari 2021 worden ingezet om de dossiers nationaliteit en buitenlandse akten te behandelen.*

## Wat brengt 2021?

Bij de ombudsvrouw merken we dat het aantal coronagerelateerde vragen sterk afneemt. In onze conclusies zoomen we in op de uitdagingen waarmee we werden geconfronteerd en geven we enkele suggesties om niet alleen in crisissituaties, maar in alle omstandigheden te streven naar een inclusieve dienstverlening die niemand loslaat.



## DEEL 3 | DE WEG NAAR EEN INCLUSIEVE SAMENLEVING



## Internet voor iedereen

De coronacrisis heeft tot een veralgemening van telewerken en afstandsonderwijs geleid, wat maakt dat mensen thuis een toereikende en betaalbare internetverbinding nodig hebben. Bovendien is tijdens de coronacrisis ook de fysieke toegang tot het openbaar leven (begrafenissen, huwelijken, ...) en openbare diensten (ziekenhuizen, woonzorgcentra, sociale centra, bibliotheken, ...) beperkt en gedeeltelijk vervangen en mogelijk gemaakt door internetverbindingen thuis. De leden van het Permanent overleg Ombudslui - Netwerk van ombudsmannen, riepen op 11 december 2020 de federale, regionale en lokale overheden op om de nodige maatregelen te nemen:

- om internettoegang te beschouwen als een basisbehoefte, net zoals de distributie en levering van water, gas en elektriciteit
- specifieke regels vast te leggen om ervoor te zorgen dat elk huishouden een minimum aan betaalbare en kwaliteitsvolle internettoegang heeft.

## Digitale dienstverlening voor iedereen

Ervoor zorgen dat iedereen toegang heeft tot internet is nog geen garantie dat elk individu dan gebruik zal maken van de digitale dienstverlening. Organisaties binnen de stadsstructuur, samenwerkingsverbanden tussen de stad en externe organisaties dienen ervoor te zorgen dat mensen worden geloodst door het digitale traject, gaande van acties voor de klant uitvoeren in haar/zijn plaats, tot begeleiding in de verschillende stappen en het aanwezig zijn voor ondersteuning. Bij de eerste lockdown waren de webpunten gesloten en ook nadien waren ze beperkt bereikbaar. Nochtans vormen deze webpunten voor een aantal mensen een goed kanaal voor hulp.

Zowel voor de interne diensten die digitale hulp geven als de externe partners dient erop toegezien dat zij de nodige ondersteuning krijgen, zowel qua middelen als qua informatie. Geef bijvoorbeeld de stedelijke infolijn zo snel mogelijk de juiste informatie en bezorg hen een draaiboek zodat zij weten voor welke vragen zij mensen kunnen doorschakelen naar andere diensten met de garantie dat daar ook een antwoord wordt geboden.

## Alternatieven voor informatie en dienstverlening

Mensen dienen cruciale informatie via zoveel mogelijk kanalen te verkrijgen, zodat ze hun recht op dienstverlening kunnen opvragen. Het inzetten van alternatieve informatiekanalen buiten de stedelijke kan worden overwogen. We denken daar bij aan huisartsen, apothekers maar ook aan winkels. Zeker bij een zware crisis zoals de coronapandemie is het belangrijk snel duidelijkheid te geven van wat nog aan basisdienstverlening mogelijk is. Dit geeft ook de organisaties de ruimte om daadwerkelijk met die kerntaken bezig te kunnen zijn.

Behoud de mogelijkheid tot vrije inloop voor het afgeven van documenten of voorzie een duidelijk zichtbare brievenbus op enkele strategische locaties waar mensen ze veilig in kunnen deponeren. Achter de schermen kan nadien nagegaan worden of een vraag volledig is en kan indien nodig bijkomende informatie worden opgevraagd. In de stedelijke dienstverlening is hier voor enkele producten al een versnelling hoger geschakeld, zoals bijvoorbeeld voor het indienen van een euthanasieverklaring.

Voor kwetsbare groepen is een laagdrempelige telefonische bereikbaarheid essentieel, niet alleen om een afspraak te maken met een dienst maar ook om informatie te verkrijgen of hulp bij het aanvragen van documenten. Een gratis telefoonnummer met ruime permanentie, zonder keuzemenu, bevordert die laagdrempeligheid. Dit impliceert dat de medewerkers die deze telefoonoproepen beantwoorden, worden opgeleid in het correct informeren en doorverwijzen van klanten en daartoe ook de nodige tijd ter beschikking krijgen. In crisissituaties dient zo snel mogelijk het personeelsbestand voor deze dienstverlening te worden uitgebreid.

Voor mensen die niet mobiel zijn, is hulp aan huis nodig. De stad komt hieraan al in beperkte mate tegemoet voor bepaalde producten. Mensen dienen daarvoor zelf eerst met een medisch attest aan te tonen dat zich verplaatsen niet mogelijk is.

## Klare taal voor iedereen

Zorg ervoor dat de taal die je digitaal en schriftelijk gebruikt duidelijk en begrijpbaar is. Maak ook duidelijk bij wie de klant nadien nog terecht kan bij vragen, noteer een contactpersoon en vermeld één centraal telefoonnummer van waaruit een vlotte doorschakeling mogelijk is voor dossiergebonden vragen. Standaard kan ook de klachtenprocedure vermeld worden.

## **BIJLAGE 1 |** REGLEMENT OP DE GEMEENTELIJKE OMBUDSVROUW/-MAN

## TITEL I Statuut

### Artikel 1: Mandaatopdracht

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

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

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

### Artikel 2: Functievereisten

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

### Artikel 3: Onverenigbaarheden

De functie van ombudsvrouw/-man is onverenigbaar met

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

### Artikel 4: Onafhankelijkheid

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

### Artikel 5: Belofte

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

### Artikel 6: Bevoegdheid

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

### Artikel 7: Rechtspositie

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

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

### Artikel 8: Operationeel plan

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

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

### Artikel 9: Evaluatie

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

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

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

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



## Artikel 10: Mandaatreglement

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

## Artikel 11: Ontheffingsgronden

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

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

## TITEL II Werking

### Artikel 12: Bevoegdheidsomschrijving

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

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

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

De tussenkomsten van de ombudsvrouw/-man zijn gratis.

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

## Artikel 13: Niet-behandeling

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

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

## Artikel 14: Onbevoegdheid

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

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

## Artikel 15: Discretieplicht

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

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

## Artikel 16: Mededeling aan verzoeker

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

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

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

## Artikel 17: Recht van onderzoek

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

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

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



## **Artikel 18: Vraag om onderzoek**

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

## **Artikel 19: Beoordeling en opvolging**

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

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

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

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

## **Artikel 20: Semesterrapport**

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

## **Artikel 21: Jaarlijks verslag**

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

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

## Inleiding

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

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

Voor de opstelling van dit plan baseerden we ons op:

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

### 1. Verzoekersperspectief

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

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

Randvoorwaarde: ondersteuning door Ondernemen en stadsmarketing

Het kanaal is intussen een feit.

### 2. Organisatieperspectief

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

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

Randvoorwaarde: toezegging bedrijfsdirecteurs

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

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

Randvoorwaarden:

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

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

### 3. Beleidsperspectief

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

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

### 4. Interne werking

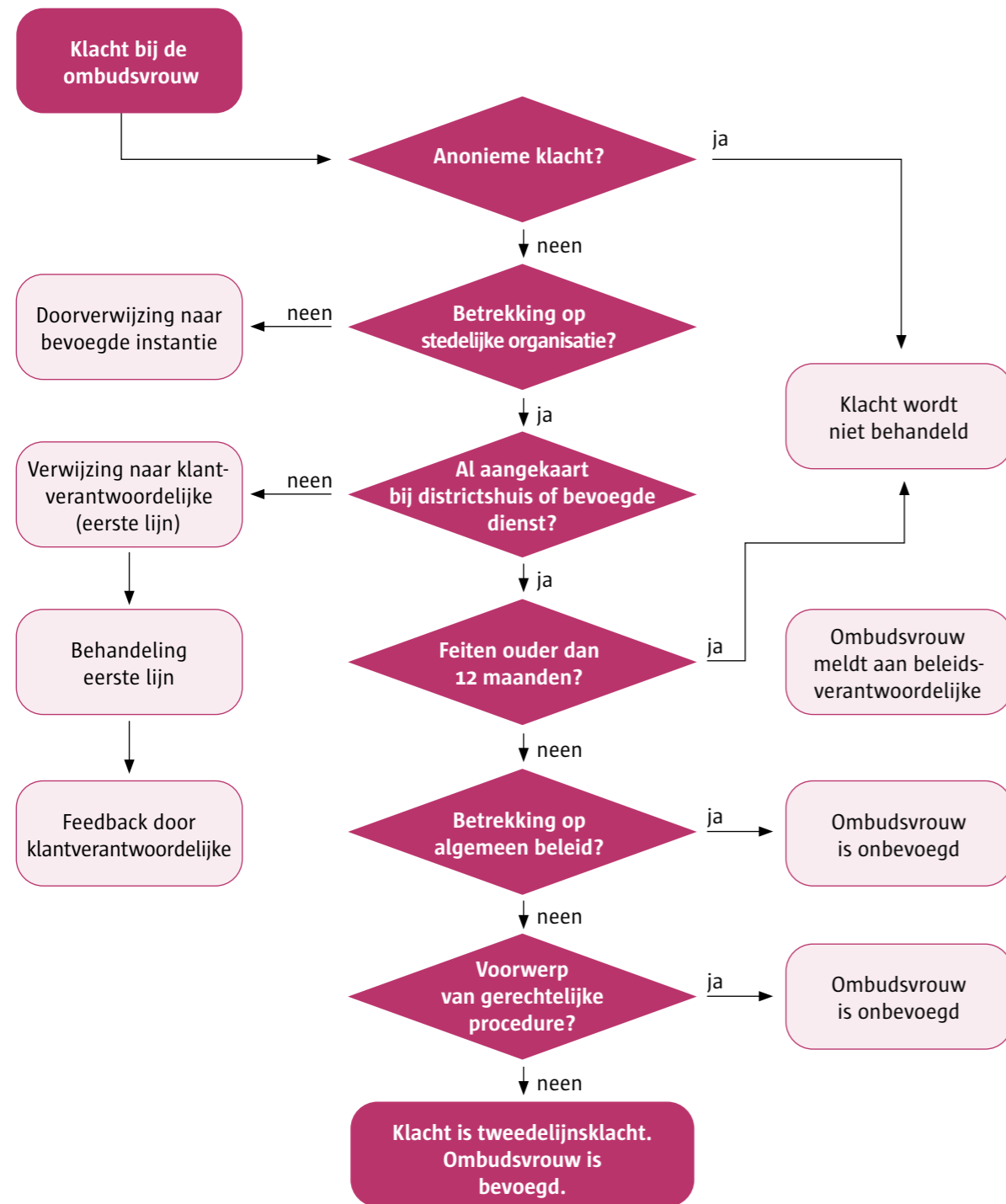
Alles staat of valt met een goede interne werking van de ombudsdienst. De dienst beleefde in 2014 de vijfde verhuis in haar bestaan. De locatie aan het De Coninckplein ligt centraal in de stad, we hopen dat de dienst hier nu stabiel verankerd is.

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

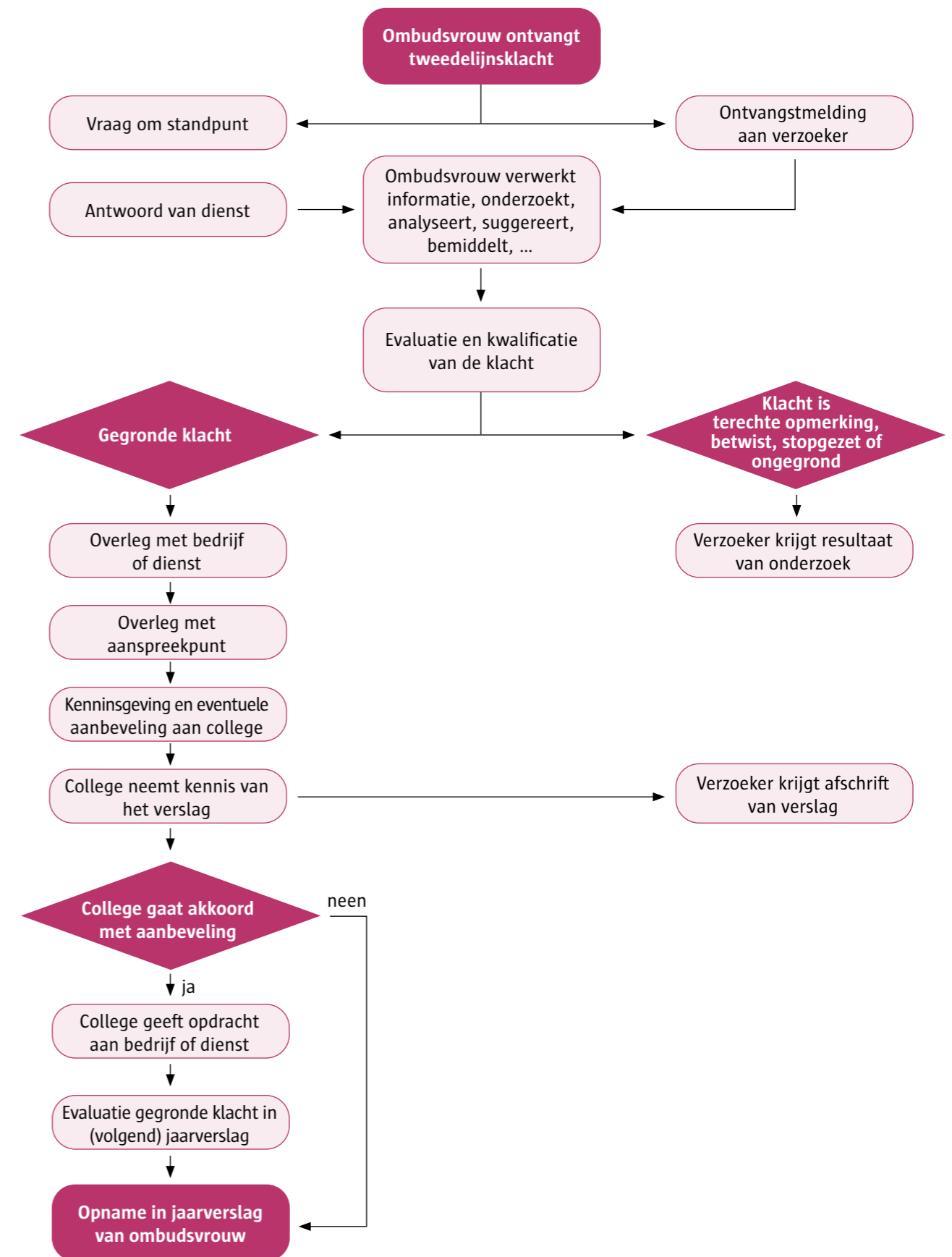
| Te ondernemen acties  | Met medewerking van                                     | Streefdatum   |
|---|---|---------------|
| Kanaal ombudsdienst op <a href="http://www.antwerpen.be">www.antwerpen.be</a> | OS  | afgerond      |
| Rapportage directiecomités  | Mantteam stad - OCMW, directiecomités van alle partners | Vanaf 01/2017 |
| Optimalisatie samenwerking klantenteams                                       | Bedrijfsdirecteurs, coördinatoren klantenmanagement     | lopende       |
| Toelichting college van burgemeester en schepenen                             | CBS   | geschrapd     |
| Welzijn op het werk ombudsdienst  | CS, PM, SL, BZ  | lopende       |

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

## Wanneer is een klacht ontvankelijk?



## Hoe worden klachten behandeld?



## BIJLAGE 4 | OMBUDSNORMEN

### Beoordelingscriteria

#### Wet en regelgeving

##### 1. Overeenstemming met de regelgeving:

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

##### 2. Specifieke regelgeving:

###### 2.1. Gelijkheidsbeginsel:

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

###### 2.2. Motiveringsplicht:

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

###### 2.3. Openbaarheid van bestuur:

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

###### 2.4. Deontologie:

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

###### 2.5. Interne klachtenbehandeling:

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

###### 2.6. Respect voor de persoonlijke levenssfeer:

ambtenaren moeten de privacy van de burger respecteren.



## Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

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

### 1. Rechtszekerheidsbeginsel:

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

### 2. Vertrouwensbeginsel:

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

### 3. Redelijkheidsbeginsel:

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

### 4. Zorgvuldigheidsbeginsel:

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

### 5. Zuinigheidsbeginsel:

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

### 6. Fair-playbeginsel:

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

### 7. Onpartijdigheidsbeginsel:

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

### 8. Redelijke behandelingstermijn:

elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijke voorziene termijnen behandeld of anders binnen een redelijke termijn. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijke negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger. Afspraak is dat de diensten een antwoord bezorgen binnen de 28 dagen, nadien volgen drie herinneringen, telkens met een tussenperiode van twee weken. Komt er nadien nog geen antwoord dan wordt de klacht als gegronde klacht voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen.

### 9. Hoorplicht:

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

## Dienstverleningsnormen

### 1. Correcte bejegening:

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

### 2. Soepelheid:

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

### 3. Actieve dienstverlening:

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

### 4. Coördinatie:

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

### 5. Toegankelijkheid en bereikbaarheid:

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

**6. Adequate communicatie:**

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

**7. Degelijke dossieropvolging:**

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

**8. Consequent gedrag:**

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

**9. Duurzaamheid:**

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

## Billijkheid

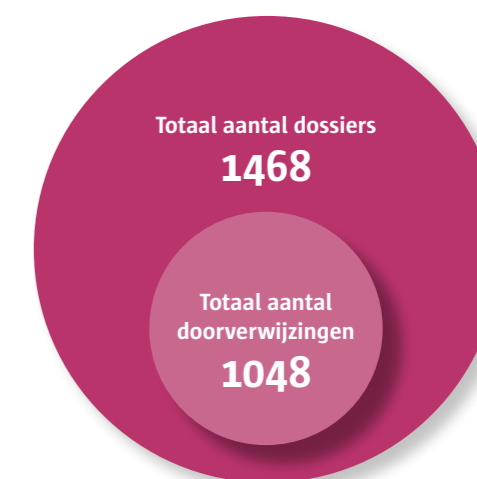
Er blijven steeds situaties over waarin vriendelijk, correct en volgens de regels werd gehandeld maar waarbij men met het gevoel blijft zitten dat de uitkomst toch niet goed is. Het gaat altijd om uitzonderingssituaties waar de bestaande regels niet in (konden) voorzien. Billijkheid kan alleen ingeroepen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

## BIJLAGE 5 | CIJFERTABELLEN 2020

## Woonplaats verzoekers

| Woonplaats                    | aantal inwoners | aantal dossiers | % dossiers per district | aantal dossiers per 1000 inwoners |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------------|
| <b>Antwerpen</b>              | 193885          | 562             | 38,3                    | 2,9                               |
| Antwerpen Centrum             | 37938           | 158             | 10,8                    | 4,2                               |
| Antwerpen Kiel                | 27987           | 68              | 4,6                     | 2,4                               |
| Antwerpen Linkeroever         | 16700           | 49              | 3,3                     | 2,9                               |
| Antwerpen Luchtbal            | 6840            | 14              | 1                       | 2                                 |
| Antwerpen Noord               | 43540           | 133             | 9,1                     | 3,1                               |
| Antwerpen Zuid                | 60880           | 140             | 9,5                     | 2,3                               |
| Berchem                       | 43479           | 115             | 7,8                     | 2,6                               |
| Berendrecht, Zandvliet, Lillo | 9989            | 17              | 1,2                     | 1,7                               |
| Borgerhout                    | 45987           | 88              | 6                       | 1,9                               |
| Deurne                        | 80753           | 149             | 10,1                    | 1,8                               |
| Ekeren                        | 28317           | 52              | 3,5                     | 1,8                               |
| Hoboken                       | 40786           | 81              | 5,5                     | 2                                 |
| Merksem                       | 44951           | 65              | 4,4                     | 1,4                               |
| Wilrijk                       | 41543           | 91              | 6,2                     | 2,2                               |
| buiten Antwerpen              |                 | 178             | 12,1                    |                                   |
| adres niet gekend             |                 | 70              | 4,8                     |                                   |
| <b>totaal</b>                 | <b>530104</b>   | <b>1468</b>     | <b>100</b>              |                                   |

## Dossiers per maand



| 2020          | aantal dossiers | aantal doorverwijzingen | totaal aantal |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| januari       | 134             | 68                      | 202           |
| februari      | 129             | 87                      | 216           |
| maart         | 101             | 71                      | 172           |
| april         | 81              | 61                      | 142           |
| mei           | 88              | 91                      | 179           |
| juni          | 177             | 77                      | 254           |
| juli          | 154             | 112                     | 266           |
| augustus      | 117             | 72                      | 189           |
| september     | 132             | 91                      | 223           |
| oktober       | 130             | 118                     | 248           |
| november      | 107             | 109                     | 216           |
| december      | 118             | 91                      | 209           |
| <b>totaal</b> | <b>1468</b>     | <b>1048</b>             | <b>2516</b>   |

## Overzicht dossiers 2015 - 2020

|               | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| januari       | 168         | 155         | 183         | 189         | 130         | 134         |
| februari      | 135         | 152         | 172         | 151         | 178         | 129         |
| maart         | 144         | 207         | 205         | 184         | 251         | 101         |
| april         | 138         | 164         | 136         | 137         | 241         | 81          |
| mei           | 150         | 186         | 196         | 147         | 185         | 88          |
| juni          | 173         | 215         | 216         | 154         | 164         | 177         |
| juli          | 150         | 148         | 141         | 154         | 170         | 154         |
| augustus      | 163         | 184         | 156         | 126         | 150         | 117         |
| september     | 143         | 186         | 165         | 137         | 144         | 132         |
| oktober       | 180         | 157         | 163         | 174         | 157         | 130         |
| november      | 144         | 129         | 139         | 130         | 115         | 107         |
| december      | 117         | 137         | 120         | 98          | 133         | 118         |
| <b>totaal</b> | <b>1805</b> | <b>2020</b> | <b>1992</b> | <b>1781</b> | <b>2018</b> | <b>1468</b> |

## Hoe nemen mensen contact op met de ombudsdienst overzicht 2015 - 2020

|               | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| afspraak      | 11          | 10          | 11          | 37          | 38          | 27          |
| bezoek        | 225         | 225         | 206         | 173         | 228         | 44          |
| brief         | 45          | 33          | 22          | 23          | 27          | 18          |
| telefoon      | 294         | 341         | 439         | 420         | 535         | 434         |
| mail          | 867         | 984         | 840         | 740         | 817         | 686         |
| e-loket       | 361         | 421         | 463         | 380         | 350         | 250         |
| facebook      | 1           | 6           | 10          | 7           | 8           | 7           |
| fax           | 1           | 0           | 1           | 0           | 1           | 0           |
| twitter       | 0           | 0           | 0           | 1           | 0           | 1           |
| nieuwsbrief   |             |             |             |             | 14          | 1           |
| <b>totaal</b> | <b>1805</b> | <b>2020</b> | <b>1992</b> | <b>1781</b> | <b>2018</b> | <b>1468</b> |

## Top tien thema's dossiers

|           |                             |                         |    |
|-----------|-----------------------------|-------------------------|----|
| <b>1</b>  | Loketwerking                | producten               | 73 |
| <b>2</b>  | Stadsbeheer                 | afvalophaling           | 63 |
| <b>3</b>  | Stadsontwikkeling           | gasboete - parkeren     | 63 |
| <b>4</b>  | Sociale huisvesting         | woning                  | 54 |
| <b>5</b>  | Stadsontwikkeling           | mobiliteit              | 52 |
| <b>6</b>  | Maatschappelijke veiligheid | bestuurlijke handhaving | 44 |
| <b>7</b>  | Maatschappelijke veiligheid | stadstoezicht           | 41 |
| <b>8</b>  | Loketwerking                | loketwerking            | 38 |
| <b>9</b>  | Stadsontwikkeling           | parkeerverbodsbornen    | 38 |
| <b>10</b> | Zorgbedrijf                 | serviceflats            | 35 |

## Top 10 doorverwijzingen

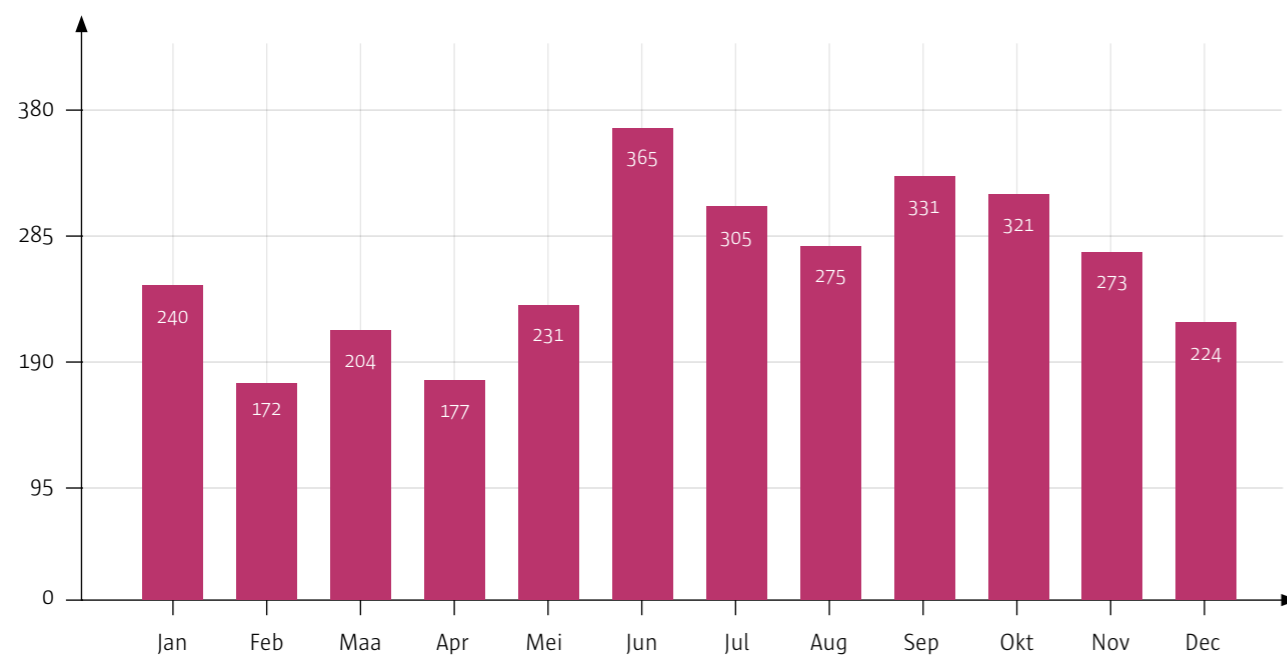
|           |                              |     |
|-----------|------------------------------|-----|
| <b>1</b>  | Andere ombudsdiensten        | 211 |
| <b>2</b>  | Ondernemen en Stadsmarketing | 155 |
| <b>3</b>  | Informatievragen allerlei    | 138 |
| <b>4</b>  | Juridische organisaties      | 80  |
| <b>5</b>  | Stadsontwikkeling            | 64  |
| <b>6</b>  | Mobiliteit en Parkeren LEZ   | 61  |
| <b>7</b>  | Districtswerking             | 41  |
| <b>8</b>  | Poltiezone Antwerpen         | 36  |
| <b>9</b>  | Vlaamse overheid             | 32  |
| <b>10</b> | Sociale Dienstverlening      | 29  |



## Overzicht type klachten 2015 - 2020

| type klacht         | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| tweedelijnsklachten | 1085        | 1178        | 1163        | 1076        | 1142        | 923         |
| eerstelijnsklachten | 656         | 702         | 703         | 598         | 757         | 458         |
| beleid              | 31          | 34          | 37          | 42          | 47          | 45          |
| extern              | 33          | 106         | 89          | 65          | 72          | 42          |
| <b>totaal</b>       | <b>1805</b> | <b>2020</b> | <b>1992</b> | <b>1781</b> | <b>2018</b> | <b>1468</b> |

## Aantal telefonische oproepen per maand in 2020 via 0800 94 84 3



## Dossiers per bedrijf

| 2020                                      | eerstelij  | tweedelij  | beleid    | extern    | subtotaal   | doorverwijzing | aantal      |
|---|------------|------------|-----------|-----------|-------------|----------------|-------------|
| <b>Stedelijk bedrijf</b>                  | <b>368</b> | <b>610</b> |           |           | <b>978</b>  | <b>342</b>     | <b>1321</b> |
| Bestuurszaken                             | 3          | 4          |           |           | 7           | 1              | 8           |
| Districtswerking                          | 100        | 55         |           |           | 155         | 41             | 196         |
| Financiën                                 | 3          | 14         |           |           | 17          | 8              | 25          |
| Maatschappelijke Veiligheid               | 56         | 71         |           |           | 127         | 14             | 141         |
| Ondernemen en Stadsmarketing              | 27         | 40         |           |           | 67          | 142            | 209         |
| Ondernemen en Stadsmarketing LW           | 22         | 130        |           |           | 152         | 13             | 165         |
| Personeel en Organisatie                  | 2          | 5          |           |           | 7           | 3              | 10          |
| Sociale Dienstverlening                   | 12         | 37         |           |           | 49          | 29             | 78          |
| Stadsbeheer                               | 73         | 80         |           |           | 153         | 20             | 173         |
| Stadsontwikkeling                         | 50         | 155        |           |           | 205         | 64             | 269         |
| Talentedontwikkeling en Vrijtijdsbeleving | 20         | 19         |           |           | 39          | 7              | 46          |
| <b>Autonoom bedrijf</b>                   | <b>39</b>  | <b>97</b>  |           |           | <b>136</b>  | <b>99</b>      | <b>235</b>  |
| Digipolis                                 |            | 2          |           |           | 2           |                | 2           |
| Havenbedrijf                              |            |            |           |           |             | 2              | 2           |
| Mobiliteit en Parkeren Antwerpen          | 22         | 43         |           |           | 65          | 27             | 93          |
| Mobiliteit en Parkeren LEZ                | 13         | 41         |           |           | 54          | 61             | 114         |
| Stedelijk Onderwijs                       | 1          | 4          |           |           | 5           | 6              | 11          |
| Vespa                                     | 3          | 7          |           |           | 10          | 3              | 13          |
| <b>Ander bedrijf</b>                      | <b>51</b>  | <b>216</b> |           |           | <b>267</b>  | <b>84</b>      | <b>351</b>  |
| Brandweerzone Antwerpen                   | 2          | 1          |           |           | 3           |                | 3           |
| Politiezone Antwerpen                     | 22         | 36         |           |           | 58          | 36             | 94          |
| Sociaal Verhuurkantoor                    | 3          | 3          |           |           | 6           | 2              | 8           |
| Sociale huisvesting                       | 10         | 101        |           |           | 111         | 25             | 136         |
| Zorgbedrijf                               | 14         | 75         |           |           | 89          | 21             | 110         |
| <b>Beleid</b>                             |            |            | <b>45</b> |           | <b>45</b>   | <b>37</b>      | <b>82</b>   |
| <b>Extern</b>                             |            |            |           | <b>42</b> | <b>42</b>   | <b>486</b>     | <b>528</b>  |
| <b>Totaal</b>                             | <b>458</b> | <b>923</b> | <b>45</b> | <b>42</b> | <b>1468</b> | <b>1048</b>    | <b>2516</b> |



## Kwalificatie dossiers

| 2020          | kwalificatie              | aantal      | %          |
|---------------|---------------------------|-------------|------------|
| tweedelij     | gegrond                   | 3           | 0,2        |
| tweedelij     | gegrond maar gecorrigeerd | 19          | 1,3        |
| tweedelij     | terechte opmerking        | 554         | 37,7       |
| tweedelij     | ongegrond                 | 129         | 8,8        |
| tweedelij     | betwist                   | 37          | 2,5        |
| tweedelij     | onbeslist                 | 142         | 9,7        |
| tweedelij     | stopgezet                 | 30          | 2,0        |
| eerstelij     | eerstelijnsklacht         | 458         | 31,2       |
| exern         | extern                    | 42          | 2,9        |
| beleid        | onbevoegd                 | 54          | 3,7        |
| <b>Totaal</b> |                           | <b>1468</b> | <b>100</b> |

## Ombudsnormen

| Ombudsnormen                                      | geen schending | geen uitspraak | schending  | totaal      |
|---|----------------|----------------|------------|-------------|
| <b>Algemene beginselen van behoorlijk bestuur</b> | <b>79</b>      | <b>18</b>      | <b>127</b> | <b>224</b>  |
| billijkheid                                       | 14             | 1              | 2          | 17          |
| fair-playbeginsel                                 |                | 1              |            | 1           |
| hoorplicht  |                | 1              |            | 1           |
| rechtszekerheidsbeginsel                          | 5              | 1              | 21         | 27          |
| redelijke behandelingstermijn                     | 16             | 3              | 57         | 76          |
| redelijkheidsbeginsel                             | 4              | 1              | 2          | 7           |
| vertrouwensbeginsel                               | 5              | 2              | 13         | 20          |
| zorgvuldigheidsbeginsel                           | 34             | 8              | 32         | 74          |
| zuinigheidsbeginsel                               | 1              |                |            | 1           |
| <b>Dienstverleningsnormen</b>                     | <b>389</b>     | <b>72</b>      | <b>292</b> | <b>753</b>  |
| actieve dienstverlening                           | 193            | 14             | 48         | 255         |
| adequate communicatie                             | 46             | 13             | 114        | 173         |
| consequent gedrag                                 | 12             | 1              | 5          | 18          |
| coördinatie                                       | 14             | 1              | 15         | 30          |
| correcte bejegening                               | 17             | 26             | 11         | 54          |
| degelijke dossieropvolging                        | 74             | 8              | 39         | 121         |
| duurzaamheid                                      | 2              | 1              | 1          | 4           |
| soepelheid  | 28             | 4              | 18         | 50          |
| toegankelijkheid en bereikbaarheid                | 3              | 4              | 41         | 48          |
| <b>Wet en regelgeving</b>                         | <b>134</b>     | <b>6</b>       | <b>34</b>  | <b>174</b>  |
| deontologie                                       | 1              |                |            | 1           |
| gelijkheidsbeginsel                               | 11             |                | 14         | 25          |
| interne klachtenbehandeling                       | 6              |                | 11         | 17          |
| motiveringsplicht                                 | 5              |                | 1          | 6           |
| openbaarheid van bestuur                          | 4              | 1              | 2          | 7           |
| overeenstemming met de regelgeving                | 100            | 2              | 3          | 105         |
| respect voor de persoonlijke levenssfeer          | 7              | 3              | 3          | 13          |
| <b>Totaal</b>                                     | <b>602</b>     | <b>96</b>      | <b>453</b> | <b>1151</b> |

## Kwalificatie per bedrijf

| 2020                                      | tweedelij |                           |                    |           |            |            |           | eerstelij  | beleid    | extern | aantal      |
|---|-----------|---------------------------|--------------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|-----------|--------|-------------|
|   | gegrond   | gegrond maar gecorrigeerd | terechte opmerking | betwist   | ongegrond  | onbeslist  | stopgezet | eerstelij  | onbevoegd | extern |             |
| <b>Stedelijk bedrijf</b>                  | <b>3</b>  | <b>15</b>                 | <b>359</b>         | <b>31</b> | <b>85</b>  | <b>90</b>  | <b>20</b> | <b>368</b> | <b>7</b>  |        | <b>978</b>  |
| Bestuurszaken                             | 1         |                           | 1                  |           | 1          | 1          |           | 3          |           |        | 7           |
| Districtswerking                          |           |                           | 36                 | 1         | 3          | 13         | 1         | 100        | 1         |        | 155         |
| Financiën                                 |           |                           | 8                  |           | 3          | 2          | 1         | 3          |           |        | 17          |
| Maatschappelijke Veiligheid               |           | 1                         | 46                 | 3         | 9          | 10         | 2         | 56         |           |        | 127         |
| Ondernemen en Stadsmarketing              |           | 1                         | 24                 | 3         | 7          | 3          | 2         | 27         |           |        | 67          |
| Ondernemen en Stadsmarketing LW           |           | 4                         | 75                 | 6         | 17         | 19         | 7         | 22         | 2         |        | 152         |
| Personeel en Organisatie                  |           |                           | 2                  | 1         | 1          |            |           | 2          | 1         |        | 7           |
| Sociale Dienstverlening                   |           |                           | 18                 | 1         | 12         | 3          | 2         | 12         | 1         |        | 49          |
| Stadsbeheer                               | 1         | 9                         | 48                 | 9         | 11         | 1          | 1         | 73         |           |        | 153         |
| Stadsontwikkeling                         | 1         |                           | 91                 | 3         | 20         | 34         | 4         | 50         | 2         |        | 205         |
| Talentedontwikkeling en Vrijtijdsbeleving |           |                           | 10                 | 4         | 1          | 4          |           | 20         |           |        | 39          |
| <b>Autonoom bedrijf</b>                   |           | <b>3</b>                  | <b>56</b>          | <b>1</b>  | <b>16</b>  | <b>17</b>  | <b>3</b>  | <b>39</b>  | <b>1</b>  |        | <b>136</b>  |
| Digipolis                                 |           |                           | 2                  |           |            |            |           |            |           |        | 2           |
| Mobiliteit en Parkeren Antwerpen          |           | 1                         | 23                 |           | 7          | 10         | 1         | 22         | 1         |        | 65          |
| Mobiliteit en Parkeren LEZ                |           | 1                         | 22                 | 1         | 9          | 6          | 2         | 13         |           |        | 54          |
| Stedelijk Onderwijs                       |           | 1                         | 3                  |           |            |            |           | 1          |           |        | 5           |
| Vespa                                     |           |                           | 6                  |           |            | 1          |           | 3          |           |        | 10          |
| <b>Ander bedrijf</b>                      |           | <b>1</b>                  | <b>139</b>         | <b>5</b>  | <b>28</b>  | <b>35</b>  | <b>7</b>  | <b>51</b>  | <b>1</b>  |        | <b>267</b>  |
| Brandweerzone Antwerpen                   |           |                           |                    | 1         |            |            |           | 2          |           |        | 3           |
| Politiezone Antwerpen                     |           |                           | 21                 |           | 4          | 7          | 3         | 22         | 1         |        | 58          |
| Sociaal Verhuurkantoor                    |           |                           |                    |           | 1          | 2          |           | 3          |           |        | 6           |
| Sociale huisvesting                       |           | 1                         | 67                 | 2         | 19         | 11         | 1         | 10         |           |        | 111         |
| Zorgbedrijf                               |           |                           | 51                 | 2         | 4          | 15         | 3         | 14         |           |        | 89          |
| <b>Totaal</b>                             | <b>3</b>  | <b>19</b>                 | <b>554</b>         | <b>37</b> | <b>129</b> | <b>142</b> | <b>30</b> | <b>458</b> | <b>9</b>  |        | <b>1381</b> |

## Kwalificatie per bedrijf

|  | beleid    | extern    |
|--|-----------|-----------|
| 2020   | onbevoegd | extern    |
| <b>Beleid</b>                                    | <b>45</b> |           |
| Algemeen Directeur                               | 1         |           |
| Districtscollege Antwerpen                       | 1         |           |
| Districtscollege Borgerhout                      | 1         |           |
| Districtscollege Hoboken                         | 1         |           |
| Kabinet Burgemeester                             | 10        |           |
| Kabinet Schepen voor financiën                   | 11        |           |
| Kabinet Schepen voor haven                       | 2         |           |
| Kabinet Schepen voor integratie                  | 1         |           |
| Kabinet Schepen voor sociale zaken               | 7         |           |
| Kabinet Schepen voor sport                       | 1         |           |
| Kabinet, voorzitter AG Vespa, schepen voor wonen | 9         |           |
| <b>Extern</b>                                    |           | <b>42</b> |
| Vlaamse overheid                                 |           | 7         |
| federale overheid                                |           | 1         |
| andere ombudsdiensten                            |           | 17        |
| informatie allerlei                              |           | 17        |
| <b>Totaal</b>                                    | <b>45</b> | <b>42</b> |





## BIJLAGE 6 | CIJFERS PER ORGANISATIE EN DRISTRICHT

### 1. Stadsdiensten

|                                    | Eerstelijjn | Tweedelijjn | Eindtotaal |
|------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| <b>Stedelijke bedrijven</b>        | <b>368</b>  | <b>610</b>  | <b>978</b> |
| <b>Bestuurszaken</b>               | <b>3</b>    | <b>4</b>    | <b>7</b>   |
| bestuur en beleid                  | 2           |             | 2          |
| interventies                       |             | 1           | 1          |
| juridische zaken                   | 1           | 3           | 4          |
| <b>Districtswerking</b>            | <b>100</b>  | <b>55</b>   | <b>155</b> |
| communicatie                       |             | 2           | 2          |
| districtwerking                    | 8           | 1           | 9          |
| groen                              | 13          | 13          | 26         |
| heraanleg                          | 9           | 14          | 23         |
| interventies                       | 26          | 8           | 34         |
| openbaar domein                    | 21          | 8           | 29         |
| project district                   | 1           |             | 1          |
| signalisatie - infrastructuur      | 7           | 3           | 10         |
| straatmeubilair                    | 15          | 6           | 21         |
| <b>Financiën</b>                   | <b>3</b>    | <b>14</b>   | <b>17</b>  |
| belastingen                        | 1           | 4           | 5          |
| betaling                           | 1           | 7           | 8          |
| communicatie                       |             | 2           | 2          |
| facturen                           | 1           | 1           | 2          |
| <b>Maatschappelijke Veiligheid</b> | <b>56</b>   | <b>71</b>   | <b>127</b> |
| bestuurlijke handhaving            | 15          | 29          | 44         |
| bevolkingszorg                     | 1           | 2           | 3          |
| communicatie                       |             | 3           | 3          |
| overlast                           | 16          | 16          | 32         |
| personeel                          |             | 1           | 1          |
| sociale interventie                | 1           | 2           | 3          |
| stadstoezicht                      | 23          | 18          | 41         |

|                                     | Eerstelij | Tweedelij  | Eindtotaal |
|-------------------------------------|-----------|------------|------------|
| <b>Ondernemen en Stadsmarketing</b> | <b>27</b> | <b>40</b>  | <b>67</b>  |
| A-kaart                             | 1         |            | 1          |
| andere                              | 3         | 3          | 6          |
| bedrijvenloket                      | 1         | 13         | 14         |
| communicatie                        | 17        | 3          | 20         |
| stedelijk contactcenter             | 3         | 17         | 20         |
| toerisme                            |           | 1          | 1          |
| website                             | 2         | 2          | 4          |
| werk                                |           | 1          | 1          |
| <b>Loketwerking</b>                 | <b>22</b> | <b>130</b> | <b>152</b> |
| burgerlijke stand                   | 1         | 15         | 16         |
| loketwerking                        | 9         | 29         | 38         |
| producten                           | 8         | 65         | 73         |
| vreemdelingenzaken                  | 4         | 21         | 25         |
| <b>Personeel en Organisatie</b>     | <b>2</b>  | <b>5</b>   | <b>7</b>   |
| andere                              | 1         |            | 1          |
| communicatie                        | 1         | 1          | 2          |
| info+                               |           | 1          | 1          |
| personeel                           |           | 2          | 2          |
| strategische coördinatie            |           | 1          | 1          |
| <b>Sociale Dienstverlening</b>      | <b>12</b> | <b>37</b>  | <b>49</b>  |
| activering en sociale innovatie     | 2         | 5          | 7          |
| beslissing/bejegening               | 1         | 1          | 2          |
| communicatie                        |           | 2          | 2          |
| maatschappelijke integratie         | 5         | 20         | 25         |
| personeel                           |           | 1          | 1          |
| welzijn                             | 4         | 3          | 7          |
| wonen                               |           | 5          | 5          |

|   | Eerstelij | Tweedelij  | Eindtotaal |
|---|-----------|------------|------------|
| <b>Stadsbeheer</b>                            | <b>73</b> | <b>80</b>  | <b>153</b> |
| afvalophaling                                 | 34        | 29         | 63         |
| begraafplaatsen                               | 2         | 10         | 12         |
| evenementen                                   | 1         | 1          | 2          |
| onderhoud                                     | 17        | 6          | 23         |
| personeel                                     | 3         | 3          | 6          |
| recyclageparken                               | 8         | 13         | 21         |
| sorteerstraatjes                              | 6         | 9          | 15         |
| stadsbeheer - andere                          | 2         | 6          | 8          |
| stadsmateriaal                                |           | 1          | 1          |
| uitgedreven inboedels                         |           | 2          | 2          |
| <b>Stadsontwikkeling</b>                      | <b>50</b> | <b>155</b> | <b>205</b> |
| communicatie                                  |           | 2          | 2          |
| fietsen                                       |           | 1          | 1          |
| gasboete - parkeren                           | 10        | 53         | 63         |
| milieu  | 2         |            | 2          |
| mobiliteit                                    | 18        | 34         | 52         |
| omgevingsloket                                | 8         | 22         | 30         |
| parkeerverbodsborden                          | 7         | 31         | 38         |
| stadsprojecten                                | 1         |            | 1          |
| velo  |           | 8          | 8          |
| wegenwerken                                   | 4         | 4          | 8          |
| <b>Talentedeveloping en Vrijtijdsbeleving</b> | <b>20</b> | <b>19</b>  | <b>39</b>  |
| bibliotheek                                   | 6         | 4          | 10         |
| cultuur                                       | 1         |            | 1          |
| kinderopvang                                  | 4         | 8          | 12         |
| musea   |           | 1          | 1          |
| onderwijs                                     | 2         | 1          | 3          |
| sport   | 7         | 5          | 12         |

## 2. Autonome bedrijven

|   | Eerstelijns | Tweedelijns | Eindtotaal |
|---|-------------|-------------|------------|
| <b>Autonome bedrijven</b>               | <b>39</b>   | <b>97</b>   | <b>136</b> |
| <b>Digipolis</b>                        |             | <b>2</b>    | <b>2</b>   |
| informatica                             |             | 2           | 2          |
| <b>Mobiliteit en Parkeren Antwerpen</b> | <b>22</b>   | <b>43</b>   | <b>65</b>  |
| betaalparking                           | 3           | 3           | 6          |
| betalend parkeren                       | 8           | 5           | 13         |
| bewoners                                | 4           | 18          | 22         |
| communicatie                            |             | 1           | 1          |
| elektrische wagen                       |             | 1           | 1          |
| parkeerautomaat                         | 2           | 1           | 3          |
| parkeerretributie                       | 5           | 14          | 19         |
| <b>Mobiliteit en Parkeren LEZ</b>       | <b>13</b>   | <b>41</b>   | <b>54</b>  |
| communicatie                            |             | 1           | 1          |
| LEZ bezwaar                             | 3           | 10          | 13         |
| LEZ boete                               | 2           | 1           | 3          |
| LEZ communicatie                        | 5           | 10          | 15         |
| LEZ registratie                         | 3           | 19          | 22         |
| <b>Stedelijk Onderwijs</b>              | <b>1</b>    | <b>4</b>    | <b>5</b>   |
| andere                                  | 1           | 1           | 2          |
| onderwijs                               |             | 3           | 3          |
| <b>Vespa</b>                            | <b>3</b>    | <b>7</b>    | <b>10</b>  |
| andere                                  | 2           | 2           | 4          |
| stadsgebouwen                           | 1           | 2           | 3          |
| stadsprojecten                          |             | 1           | 1          |
| vastgoed                                |             | 2           | 2          |

## 3. Andere organisaties

|                                | Eerstelijns | Tweedelijns | Eindtotaal |
|--------------------------------|-------------|-------------|------------|
| <b>Andere organisaties</b>     | <b>51</b>   | <b>216</b>  | <b>267</b> |
| <b>Brandweerzone Antwerpen</b> | <b>2</b>    | <b>1</b>    | <b>3</b>   |
| andere                         | 1           | 1           | 2          |
| facturen                       | 2           |             | 1          |
| <b>Politiezone Antwerpen</b>   | <b>22</b>   | <b>36</b>   | <b>58</b>  |
| Blauwe Lijn                    | 3           | 5           | 8          |
| optreden personeel             | 6           | 8           | 14         |
| overlast                       |             | 4           | 4          |
| politie - andere               | 3           |             | 3          |
| politiewerking                 | 8           | 15          | 23         |
| verkeer                        | 2           | 4           | 6          |
| <b>Sociaal Verhuurkantoor</b>  | <b>3</b>    | <b>3</b>    | <b>6</b>   |
| huurdersprobleem               | 3           | 2           | 5          |
| woning                         |             | 1           | 1          |
| <b>Sociale Huisvesting</b>     | <b>10</b>   | <b>101</b>  | <b>111</b> |
| andere                         | 4           | 8           | 12         |
| communicatie                   | 1           | 3           | 4          |
| huur                           | 1           | 24          | 25         |
| samenlevingsproblemen          | 2           | 6           | 8          |
| wachlijst                      |             | 8           | 8          |
| woning                         | 2           | 52          | 54         |
| <b>Zorgbedrijf</b>             | <b>14</b>   | <b>75</b>   | <b>89</b>  |
| andere                         | 2           | 6           | 8          |
| dienstencentra                 | 5           | 11          | 16         |
| personeel                      | 1           |             | 1          |
| serviceflats                   | 5           | 30          | 35         |
| thuiszorgdiensten              |             | 2           | 2          |
| woonzorgcentra                 | 1           | 26          | 27         |

## 4. Beleid

|  | Eindtotaal |
|--|------------|
| <b>Beleid</b>                          | <b>45</b>  |
| <b>Districtsbestuur</b>                |            |
| <b>Districtscollege Antwerpen</b>      | 1          |
| project district                       | 1          |
| <b>Districtscollege Borgerhout</b>     | 1          |
| communicatie                           | 1          |
| <b>Districtscollege Hoboken</b>        | 1          |
| project district                       | 1          |
| <b>Stadsbestuur</b>                    |            |
| <b>Algemeen Directeur</b>              | 1          |
| telefonische bereikbaarheid            | 1          |
| <b>Kabinet Burgemeester</b>            | 10         |
| bestuur en beleid                      | 2          |
| bevolkingszorg                         | 1          |
| communicatie                           | 1          |
| districtwerking                        | 1          |
| lage emissiezone                       | 1          |
| maatschappelijke integratie            | 1          |
| parkeerverbodsborden                   | 1          |
| politiewerking                         | 2          |
| <b>Kabinet Schepen voor mobiliteit</b> | 11         |
| bestuur en beleid                      | 1          |
| betalend parkeren                      | 5          |
| parkeervergunning                      | 2          |
| LEZ communicatie                       | 1          |
| mobiliteit                             | 2          |

|   | Eindtotaal |
|---|------------|
| <b>Kabinet Schepen voor stadsontwikkeling</b>         | 2          |
| omgevingsloket  | 1          |
| stadsprojecten  | 1          |
| <b>Kabinet Schepen voor integratie</b>                | 1          |
| betaalparking - toegankelijkheid                      | 1          |
| <b>Kabinet Schepen voor sociale zaken, leefmilieu</b> | 7          |
| bestuur en beleid                                     | 1          |
| LEZ boete   | 1          |
| LEZ communicatie                                      | 3          |
| LEZ registratie                                       | 1          |
| welzijn   | 1          |
| <b>Kabinet Schepen voor sport</b>                     | 1          |
| evenementen   | 1          |
| <b>Kabinet Schepen voor stads- en buurtonderhoud</b>  | 9          |
| communicatie  | 1          |
| sorteerstraatjes                                      | 8          |

## 5. Externe bedrijven

|                                  | Totaal    |
|----------------------------------|-----------|
| <b>Vlaamse overheid</b>          | <b>7</b>  |
| Agentschap Wegen en Verkeer      | 6         |
| De Lijn                          | 1         |
| <b>Federale overheid</b>         | <b>1</b>  |
| FOD Volksgezondheid              | 1         |
| <b>Andere ombudsdiensten</b>     | <b>17</b> |
| federale ombudsdienst            | 8         |
| ombudsdienst energie             | 2         |
| ombudsdienst pensioenen          | 1         |
| ombudsdienst postsector          | 1         |
| ombudsdienst ziekenhuis          | 1         |
| Vlaamse ombudsdienst             | 4         |
| <b>Informatievragen allerlei</b> | <b>17</b> |
| CAW                              | 1         |
| Fluvius - straatlampen           | 1         |
| vzw                              | 1         |
| water-link                       | 14        |
| <b>Eindtotaal</b>                | <b>42</b> |

## 6. Districten

|                                      | Eerstelijns | Tweedelijns | Eindtotaal |
|--------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| <b>Antwerpen</b>                     | <b>50</b>   | <b>20</b>   | <b>70</b>  |
| communicatie                         |             | 1           | 1          |
| districtwerking                      | 2           |             | 2          |
| groen                                | 6           | 4           | 10         |
| heraanleg                            | 6           | 6           | 12         |
| interventies                         | 13          | 4           | 17         |
| openbaar domein                      | 12          |             | 12         |
| signalisatie - infrastructuur        | 2           | 2           | 4          |
| straatmeubilair                      | 9           | 3           | 12         |
| <b>Berchem</b>                       | <b>8</b>    | <b>6</b>    | <b>14</b>  |
| districtwerking                      | 1           |             | 1          |
| groen                                | 1           | 1           | 2          |
| heraanleg                            |             | 3           | 3          |
| interventies                         | 2           | 1           | 3          |
| openbaar domein                      | 2           |             | 2          |
| signalisatie - infrastructuur        | 1           | 1           | 2          |
| straatmeubilair                      | 1           |             | 1          |
| <b>Berendrecht, Zandvliet, Lillo</b> | <b>1</b>    | <b>1</b>    | <b>2</b>   |
| interventies                         |             | 1           | 1          |
| openbaar domein                      | 1           |             | 1          |
| <b>Borgerhout</b>                    | <b>2</b>    | <b>4</b>    | <b>4</b>   |
| groen                                |             | 1           | 1          |
| heraanleg                            |             | 1           | 1          |
| interventies                         | 1           |             | 1          |
| openbaar domein                      |             | 2           | 2          |
| straatmeubilair                      | 1           |             | 1          |



|                               | Eerstelijns | Tweedelijns | Eindtotaal |
|-------------------------------|-------------|-------------|------------|
| <b>Deurne</b>                 | <b>6</b>    | <b>4</b>    | <b>10</b>  |
| groen                         |             | 1           | 1          |
| heraanleg                     | 1           | 1           | 2          |
| interventies                  | 1           |             | 1          |
| openbaar domein               | 1           | 1           | 2          |
| signalisatie - infrastructuur | 1           |             | 1          |
| straatmeubilair               | 2           | 1           | 3          |
| <b>Ekeren</b>                 | <b>5</b>    | <b>5</b>    | <b>10</b>  |
| communicatie                  |             | 1           | 1          |
| groen                         |             | 3           | 3          |
| interventies                  | 1           |             | 1          |
| openbaar domein               | 3           | 1           | 4          |
| signalisatie - infrastructuur | 1           |             | 1          |
| <b>Hoboken</b>                | <b>8</b>    | <b>2</b>    | <b>10</b>  |
| districtwerking               | 1           | 1           | 2          |
| heraanleg                     | 1           |             | 1          |
| interventies                  | 2           |             | 2          |
| openbaar domein               | 1           | 1           | 2          |
| project district              | 1           |             | 1          |
| signalisatie - infrastructuur | 1           |             | 1          |
| straatmeubilair               | 1           |             | 1          |
| <b>Merksem</b>                | <b>8</b>    | <b>3</b>    | <b>11</b>  |
| districtwerking               | 3           |             | 3          |
| groen                         | 2           | 1           | 3          |
| interventies                  | 2           |             | 2          |
| openbaar domein               |             | 1           | 1          |
| signalisatie - infrastructuur | 1           |             | 1          |
| straatmeubilair               |             | 1           | 1          |
| <b>Wilrijk</b>                | <b>12</b>   | <b>10</b>   | <b>22</b>  |
| districtwerking               | 1           |             | 1          |
| groen                         | 4           | 2           | 6          |
| heraanleg                     | 1           | 3           | 4          |
| interventies                  | 4           | 2           | 6          |
| openbaar domein               | 1           | 2           | 3          |
| straatmeubilair               | 1           | 1           | 2          |

## 7. Sociale huisvesting

|                         | Eerstelijns | Tweedelijns | Eindtotaal |
|-------------------------|-------------|-------------|------------|
| <b>ABC Woningen</b>     |             | <b>16</b>   | <b>16</b>  |
| andere                  |             | 2           | 2          |
| communicatie            |             | 1           | 1          |
| huur                    |             | 6           | 6          |
| wachtlijst              |             | 2           | 2          |
| woning                  |             | 5           | 5          |
| <b>De Ideale Woning</b> | <b>2</b>    | <b>14</b>   | <b>16</b>  |
| andere                  | 1           |             | 1          |
| communicatie            | 1           |             | 1          |
| huur                    |             | 3           | 3          |
| samenlevingsproblemen   |             | 2           | 2          |
| wachtlijst              |             | 1           | 1          |
| woning                  |             | 8           | 8          |
| <b>Woonhaven</b>        | <b>8</b>    | <b>71</b>   | <b>79</b>  |
| andere                  | 3           | 6           | 9          |
| communicatie            |             | 2           | 2          |
| huur                    | 1           | 15          | 16         |
| samenlevingsproblemen   | 2           | 4           | 6          |
| wachtlijst              |             | 5           | 5          |
| woning                  | 2           | 39          | 41         |

## BIJLAGE 7 | TEVREDENHEIDSONDERZOEK

### BESCHRIJVING METHODE, RESPONS, PROFIEL RESPONDENTEN

#### Aanpak, timing, respons

**Aanpak:** Telefonische bevraging bij klanten van ombudsvrouw

**Timing:** 15 juli tot 4 augustus 2020

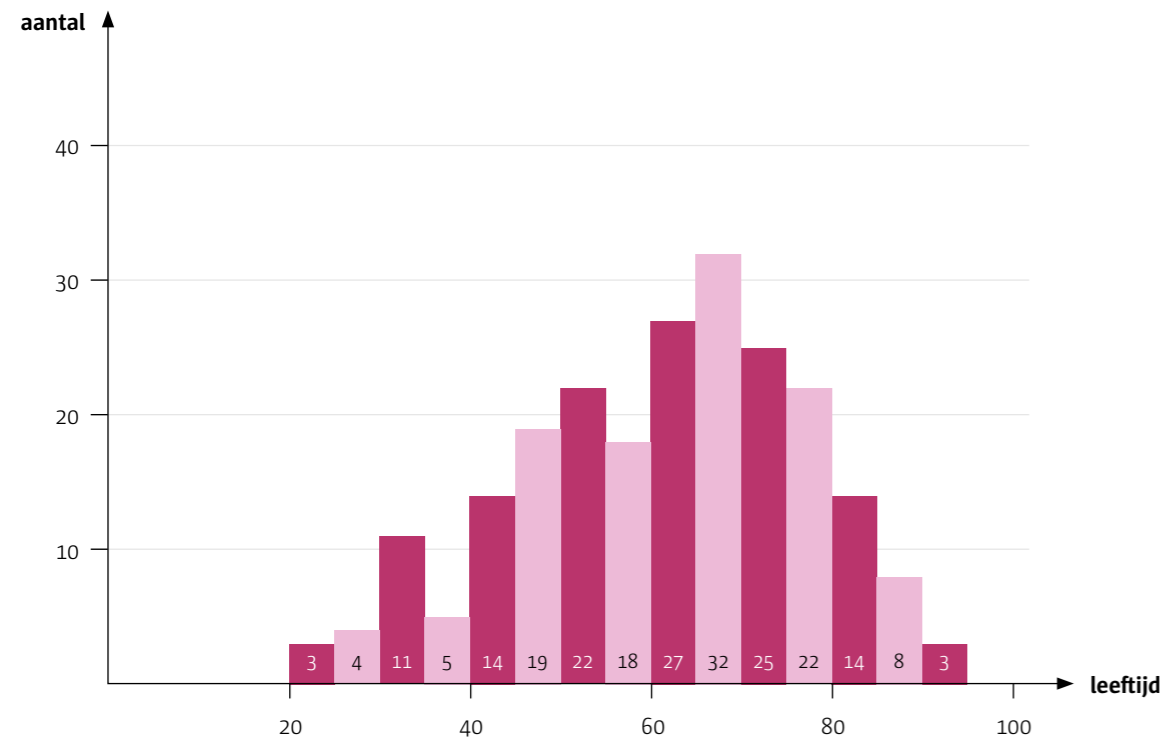
**Hoge respons:** - 327 van de 577 gebelde contacten nam deel aan het onderzoek (56,7%)  
- 40% was niet te bereiken en slechts 3% kon niet worden geïnterviewd wegens niet beschikbaar

| Respons                                   | Aantal     | %            |
|---|------------|--------------|
| Deelgenomen                               | 327        | 56,7         |
| Niet bereikbaar/ onbestaand of foutief nr | 231        | 40,0         |
| Neen/ niet bereikbaar/ terugbellen        | 19         | 3,3          |
| <b>Totaal</b>                             | <b>277</b> | <b>100,0</b> |

#### Redenen non respons of opmerking

- “bedankt voor uw zorgzame manier van werken” = tevredenheidsonderzoek
- Als ik nu niet werk, dan ben ik werkloos’ :D
- Altijd op het werk
- Antwoordapparaat huisartsenpraktijk
- Bedankt voor de zorgvuldige dienstverlening’
- Druk, druk, druk ...’ :D
- Gaat zelf terugbellen
- Geen mogelijkheid om een boodschap in te spreken
- Ik herinner me dat niet meer’
- Ik kan me niet herrineren’
- Op het werk - wel bereid om mee te werken
- Op vakantie
- Weet niet (meer) of er een klacht of melding is ingediend of gemaakt bij de ombudsdienst
- Ze kan moeilijk communiceren

## Gemiddelde leeftijd respondenten: 62 jaar en 64% was man



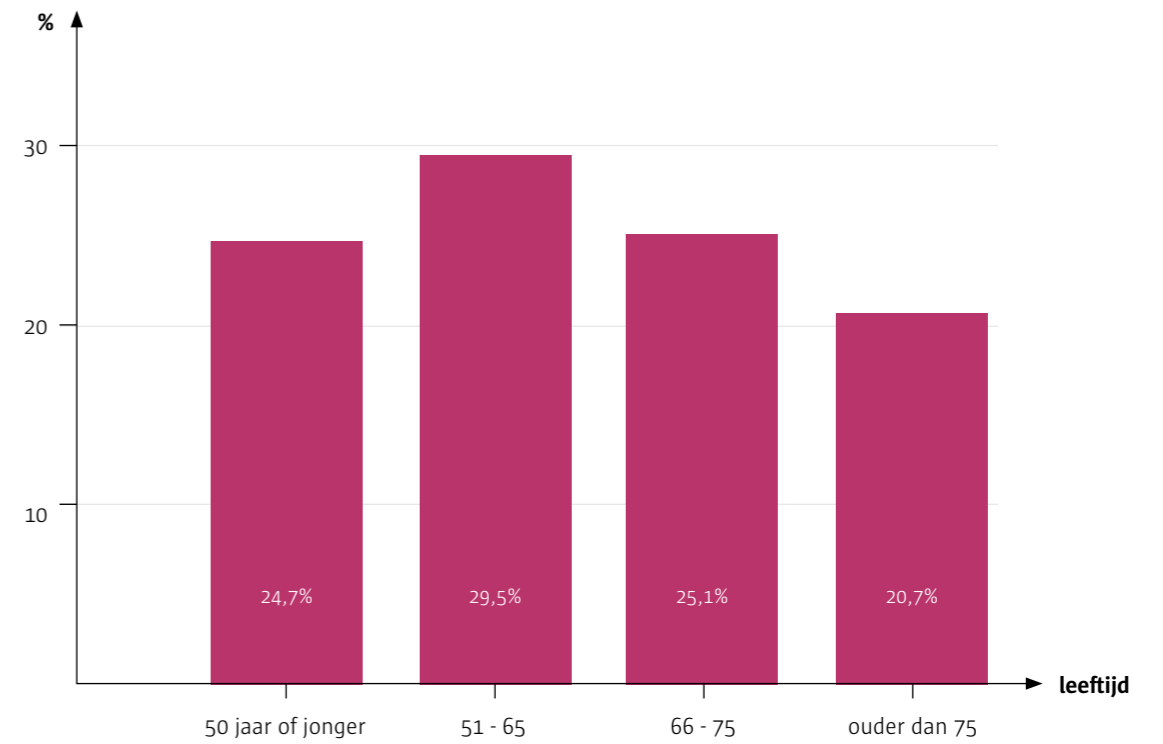
Gemiddelde leeftijd bij wie niet deelnam was iets jonger nl. 56 jaar

205 mannen of 63,5%

118 vrouwen of 36,5%

= representatief t.o.v bruto steekproef

## Indeling in leeftijdsklassen



## Deelnemers naar status, JV en Type

| Status                       | Deelname         |                  | Totaal        |
|------------------------------|------------------|------------------|---------------|
|                              | Nee              | Ja               |               |
| afgesloten                   | 190 <sub>a</sub> | 260 <sub>b</sub> | 450           |
|                              | 66,7%            | 80,5%            | 74,0%         |
| behandeling                  | 45 <sub>a</sub>  | 36 <sup>a</sup>  | 81            |
|                              | 15,8%            | 11,1%            | 13,3%         |
| klaar om af te sluiten       | 22 <sub>a</sub>  | 26 <sub>a</sub>  | 48            |
|                              | 7,7%             | 8,0%             | 7,9%          |
| klachtdossier afgesloten     | 5 <sub>a</sub>   | 1 <sub>a</sub>   | 6             |
|                              | 1,8%             | 0,3%             | 1,0%          |
| klachtdossier in behandeling | 23 <sub>a</sub>  | 0 <sub>b</sub>   | 23            |
|                              | 8,1%             | 0,0%             | 3,8%          |
| <b>totaal</b>                | <b>285</b>       | <b>323</b>       | <b>608</b>    |
|                              | <b>100,0%</b>    | <b>100,0%</b>    | <b>100,0%</b> |

| Type          | Deelname         |                  | Totaal        |
|---------------|------------------|------------------|---------------|
|               | Nee              | Ja               |               |
| BEL           | 9 <sub>a</sub>   | 10 <sub>a</sub>  | 19            |
|               | 3,2%             | 3,1%             | 3,1%          |
| EL            | 88 <sub>a</sub>  | 121 <sub>a</sub> | 209           |
|               | 30,9%            | 37,5%            | 34,4%         |
| EXT           | 2 <sub>a</sub>   | 0 <sub>a</sub>   | 2             |
|               | 0,7%             | 0,0%             | 0,3%          |
| TL            | 186 <sub>a</sub> | 192 <sub>a</sub> | 378           |
|               | 65,3%            | 59,4%            | 62,2%         |
| <b>totaal</b> | <b>285</b>       | <b>323</b>       | <b>608</b>    |
|               | <b>100,0%</b>    | <b>100,0%</b>    | <b>100,0%</b> |

Bij deelnemers enquête is van 81% het dossier afgesloten. Bij wie niet deelnam was dat maar 67%  
JV en Type: geen significant verschil deelnemers versus niet deelnemers enquête

| JV            | Deelname         |                  | Totaal        |
|---------------|------------------|------------------|---------------|
|               | Nee              | Ja               |               |
| missing       | 99 <sub>a</sub>  | 131 <sub>a</sub> | 230           |
|               | 34,7%            | 40,6%            | 37,8%         |
| 2019          | 39 <sub>a</sub>  | 40 <sub>a</sub>  | 79            |
|               | 13,7%            | 12,4%            | 13,0%         |
| 2020          | 0 <sub>a</sub>   | 1 <sub>a</sub>   | 1             |
|               | 0,0%             | 0,3%             | 0,2%          |
| nieuw         | 110 <sub>a</sub> | 106 <sub>a</sub> | 216           |
|               | 38,6%            | 32,8%            | 35,5%         |
| SEM 2020      | 37 <sub>a</sub>  | 45 <sub>a</sub>  | 82            |
|               | 13,0%            | 13,9%            | 13,5%         |
| <b>totaal</b> | <b>285</b>       | <b>323</b>       | <b>608</b>    |
|               | <b>100,0%</b>    | <b>100,0%</b>    | <b>100,0%</b> |

## Deelname naar hoofdcategorie

| Hoofdcategorie                  | Deelname |    |        |
|---------------------------------|----------|----|--------|
|                                 | Nee      | Ja | Totaal |
| gasboete - parkeren             | 22       | 11 | 33     |
| mobiliteit                      | 13       | 8  | 21     |
| afvalophaling                   | 12       | 7  | 19     |
| interventies                    | 12       | 8  | 20     |
| woning                          | 12       | 8  | 20     |
| bestuurlijke handhaving         | 10       | 5  | 15     |
| huur                            | 9        | 6  | 15     |
| communicatie                    | 8        | 7  | 15     |
| omgevingsloket                  | 8        | 8  | 16     |
| producten                       | 8        | 9  | 17     |
| heraanleg                       | 7        | 6  | 13     |
| serviceflats                    | 7        | 9  | 16     |
| loketwerking                    | 6        | 1  | 7      |
| parkeerretributie               | 6        | 8  | 14     |
| politiewerking                  | 6        | 4  | 10     |
| signalisatie - infrastructuur   | 6        | 2  | 8      |
| stadstoezicht                   | 6        | 4  | 10     |
| straatmeubilair                 | 6        | 6  | 12     |
| bewoners                        | 5        | 1  | 6      |
| overlast                        | 5        | 7  | 12     |
| parkeerautomaat                 | 5        | 0  | 5      |
| parkeerverbodsborden            | 5        | 6  | 11     |
| samenlevingsproblemen           | 5        | 1  | 6      |
| straatbeeld - groen             | 5        | 2  | 7      |
| woonzorgcentra                  | 5        | 6  | 11     |
| bedrijvenloket                  | 4        | 1  | 5      |
| huisvuil                        | 4        | 2  | 6      |
| openbaar domein                 | 4        | 1  | 5      |
| sorteerstraatjes                | 4        | 1  | 5      |
| sport                           | 4        | 3  | 7      |
| stedelijk contactcenter         | 4        | 3  | 7      |
| activering en sociale innovatie | 3        | 2  | 5      |
| Blauwe Lijn                     | 3        | 0  | 3      |
| LEZ bezwaar                     | 3        | 4  | 7      |

| Hoofdcategorie   | Deelname |    |        |
|--|----------|----|--------|
|  | Nee      | Ja | Totaal |
| LEZ boete  | 3        | 2  | 5      |
| loketwerking - vreemdelingenzaken                      | 3        | 2  | 5      |
| onderhoud  | 3        | 4  | 7      |
| straatbeeld  | 3        | 4  | 7      |
| verkeer  | 3        | 1  | 4      |
| verkeer en mobiliteit - signalisatie en infrastructuur | 3        | 3  | 6      |
| vreemdelingenzaken                                     | 3        | 4  | 7      |
| welzijn  | 3        | 3  | 6      |
| andere   | 2        | 8  | 10     |
| bestuur en beleid                                      | 2        | 0  | 2      |
| betalparking   | 2        | 1  | 3      |
| betalend parkeren                                      | 2        | 3  | 5      |
| bevolkingszorg   | 2        | 0  | 2      |
| bewonersparkeren binnen de Singel                      | 2        | 3  | 5      |
| bibliotheek  | 2        | 2  | 4      |
| evenementen  | 2        | 1  | 3      |
| groen  | 2        | 1  | 3      |
| informatica  | 2        | 0  | 2      |
| juridische zaken                                       | 2        | 2  | 4      |
| LEZ communicatie                                       | 2        | 1  | 3      |
| maatschappelijke integratie                            | 2        | 7  | 9      |
| personeel  | 2        | 5  | 7      |
| recyclageparken  | 2        | 2  | 4      |
| stadsbeheer - andere                                   | 2        | 0  | 2      |
| stadsgebouwen  | 2        | 0  | 2      |
| begraafplaatsen  | 1        | 0  | 1      |
| belastingen  | 1        | 2  | 3      |
| betaling   | 1        | 1  | 2      |
| bewonersparkeren buiten de Singel                      | 1        | 0  | 1      |
| bibliotheken   | 1        | 0  | 1      |
| bouwtoezicht   | 1        | 0  | 1      |
| burgerlijke stand                                      | 1        | 2  | 3      |
| cultuur  | 1        | 0  | 1      |
| dienstencentra   | 1        | 4  | 5      |



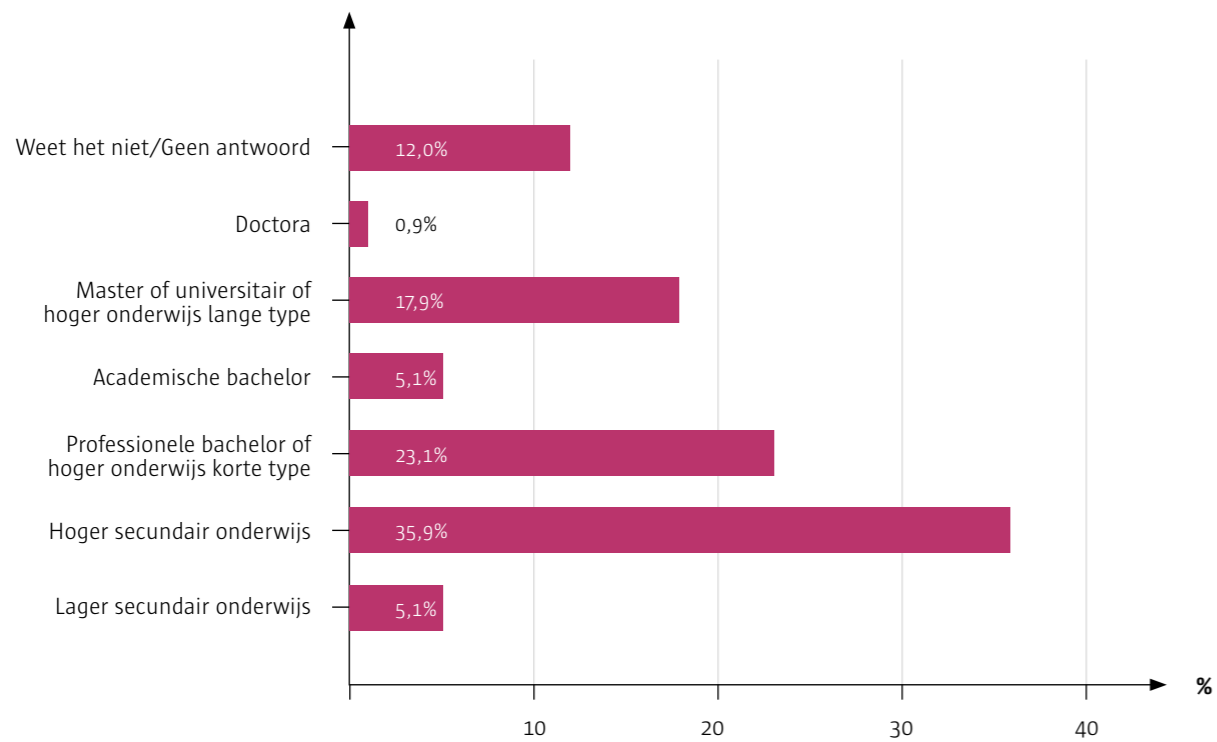
| Hoofdcategorie                   | Deelname |    |        |
|----------------------------------|----------|----|--------|
|                                  | Nee      | Ja | Totaal |
| districtswerking                 | 1        | 1  | 2      |
| districtwerking                  | 1        | 1  | 2      |
| fietsen                          | 1        | 0  | 1      |
| huisvuilkalender                 | 1        | 0  | 1      |
| huisvuilophaling                 | 1        | 1  | 2      |
| kinderopvang                     | 1        | 2  | 3      |
| LEZ registratie                  | 1        | 10 | 11     |
| minder mobiele centrale          | 1        | 0  | 1      |
| optreden personeel               | 1        | 6  | 7      |
| parkeerzones                     | 1        | 0  | 1      |
| schoolgebouwen                   | 1        | 0  | 1      |
| stadsmakers                      | 1        | 0  | 1      |
| stadsprojecten                   | 1        | 2  | 3      |
| straatbeeld - openbare toiletten | 1        | 0  | 1      |
| straatbeeld - vegen              | 1        | 0  | 1      |
| straatbeeld -sluikstort          | 1        | 0  | 1      |
| strategische coördinatie         | 1        | 0  | 1      |
| thuiszorgdiensten                | 1        | 0  | 1      |
| vastgoed                         | 1        | 2  | 3      |
| velo                             | 1        | 1  | 2      |
| vergunningen                     | 1        | 5  | 6      |
| wachtlIJst                       | 1        | 2  | 3      |
| wegenwerken                      | 1        | 3  | 4      |
| wonen                            | 1        | 2  | 3      |
| deeltijds onderwijs              | 0        | 1  | 1      |
| facturen                         | 0        | 2  | 2      |
| info+                            | 0        | 2  | 2      |
| LEZ aangetekende zending         | 0        | 1  | 1      |
| LEZ beslissing bezwaar           | 0        | 1  | 1      |
| LEZ toegang                      | 0        | 2  | 2      |
| musea                            | 0        | 1  | 1      |
| onderwijs                        | 0        | 1  | 1      |
| signalisatie                     | 0        | 2  | 2      |

| Hoofdcategorie        | Deelname   |            |            |
|-----------------------|------------|------------|------------|
|                       | Nee        | Ja         | Totaal     |
| sociale interventie   | 0          | 1          | 1          |
| toerisme              | 0          | 1          | 1          |
| uitgedreven inboedels | 0          | 1          | 1          |
| website               | 0          | 1          | 1          |
| werfsignalisatie      | 0          | 3          | 3          |
| <b>Totaal</b>         | <b>323</b> | <b>283</b> | <b>394</b> |

**5% laaggeschoold**  
**36% midden geschoold**  
**47% hooggeschoold**  
**12% geen antwoord**

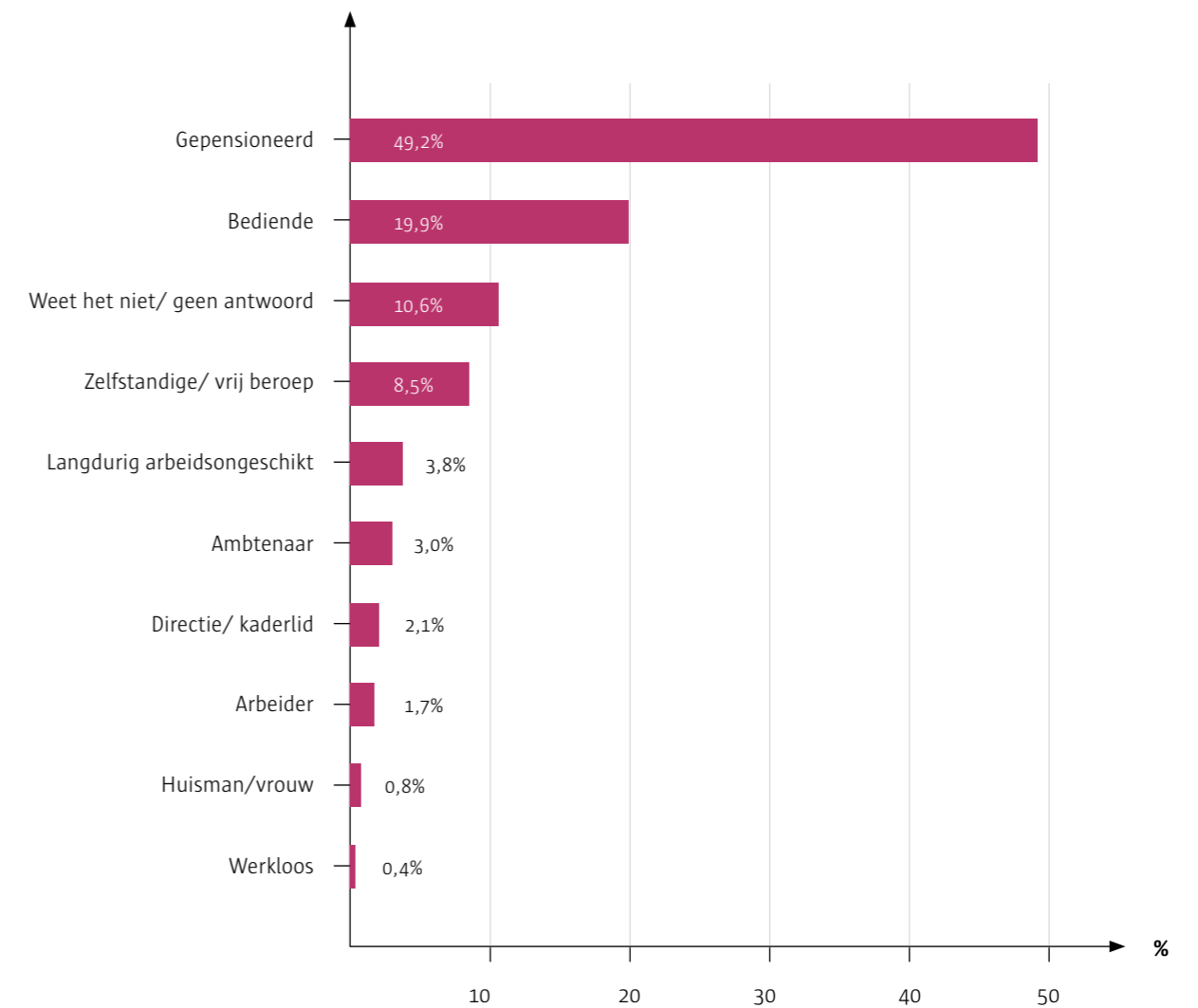
**Bijna de helft is gepensioneerd**  
**nog 20% bediende**

**Wat is uw hoogst behaalde diploma?**



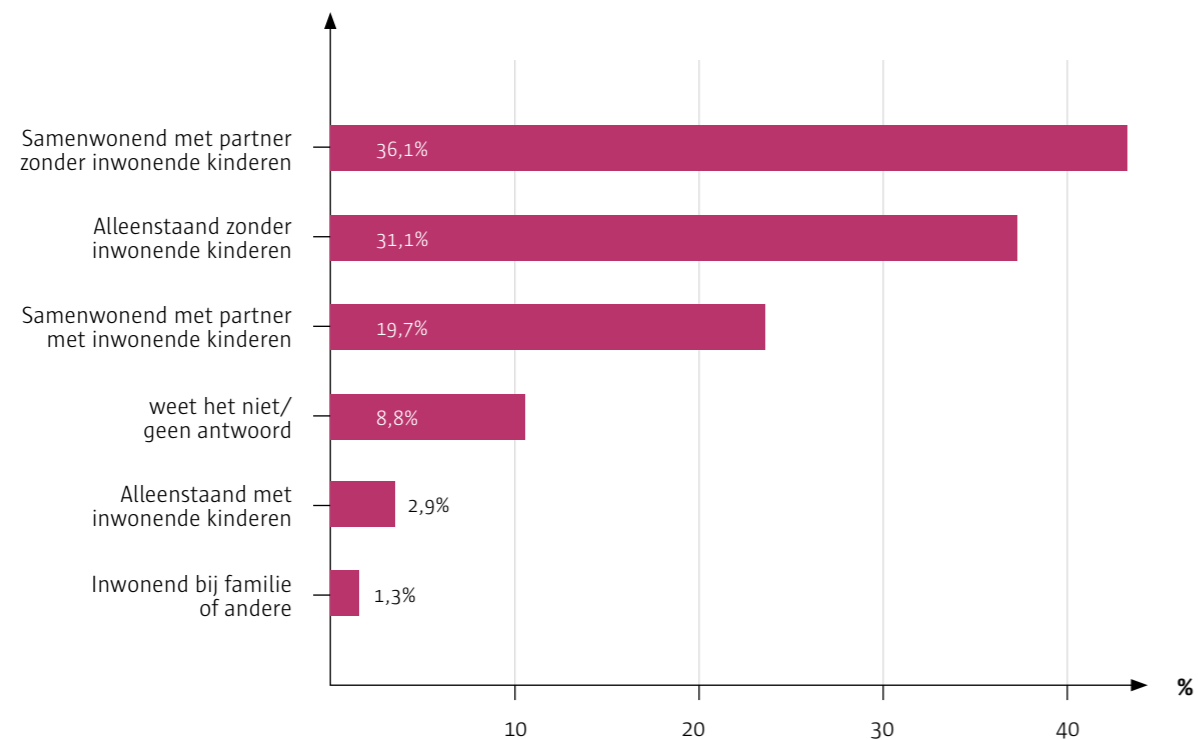
6% laag, 41% midden en 53% hooggeschoold bij groep exclusief geen antwoord

**Wat is uw hoogst behaalde diploma?**



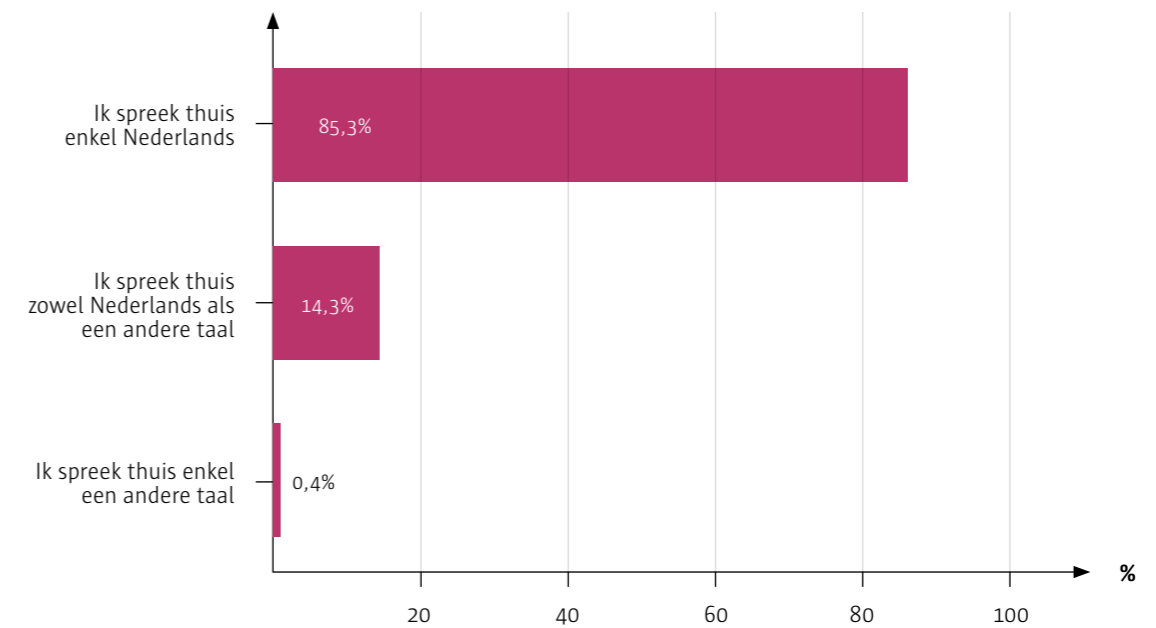
## Gezinssituatie

### Wat is uw gezinssituatie?



## 85% spreekt enkel Nederlands

### Welke taal of talen spreekt u thuis met uw gezin?

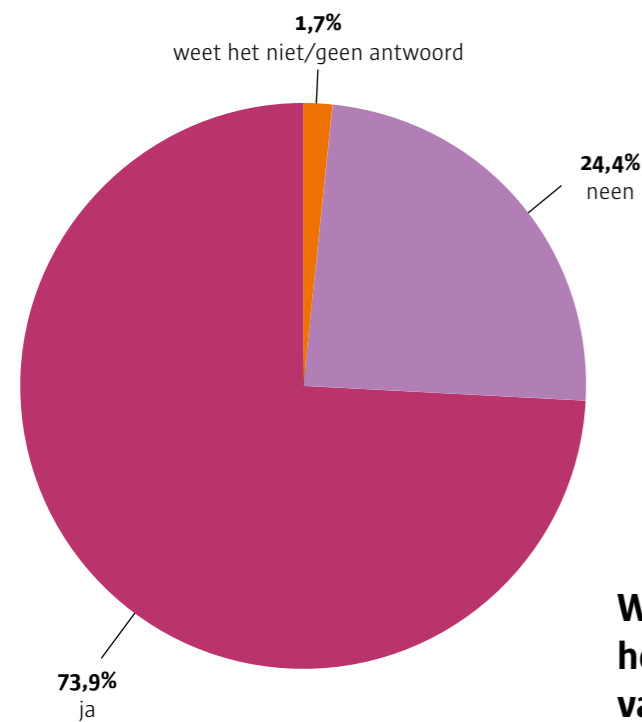


| Welke andere taal? | Aantal    |
|--------------------|-----------|
| Frans              | 11        |
| Arabisch           | 5         |
| Berbers            | 4         |
| Engels             | 2         |
| Russisch           | 2         |
| Croat              | 1         |
| Dari (Perzisch)    | 1         |
| Frans en Duits     | 1         |
| Frans en Engels    | 1         |
| Frans en Portugees | 1         |
| Merati             | 1         |
| Pasjtoe            | 1         |
| Roemeens           | 1         |
| Servisch           | 1         |
| Turks              | 1         |
| <b>Totaal</b>      | <b>34</b> |

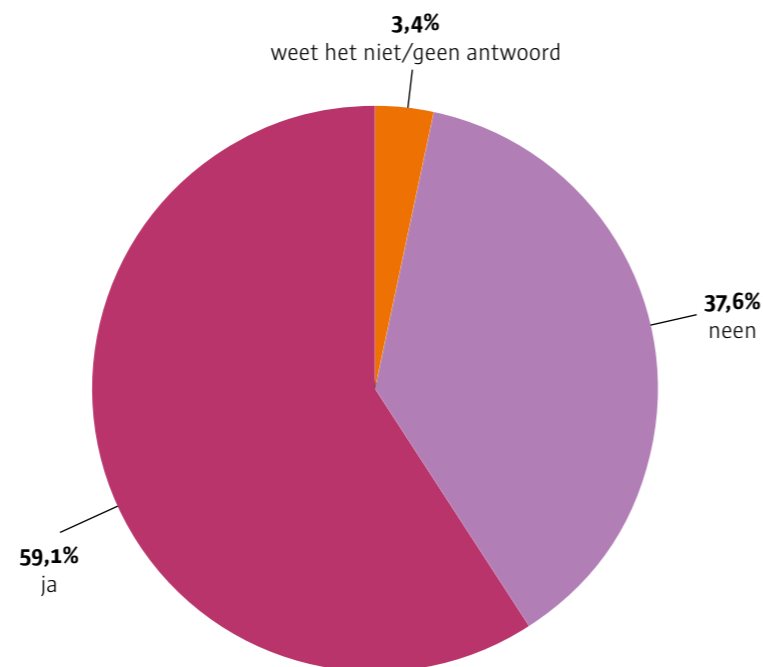
## VRAGEN OVER CONTACTNAME, A PRIORI KENNIS EN DRIVERS

**74% kende ombudsvrouw al en 59% diende voor het eerst klacht in**

**Wist u voor uw klacht al van het bestaan van een stedelijke ombudsvrouw?**



**Was dit de eerste keer dat u een klacht heeft ingediend bij de ombudsvrouw van de stad Antwerpen?**



## Kruising met socio-demo

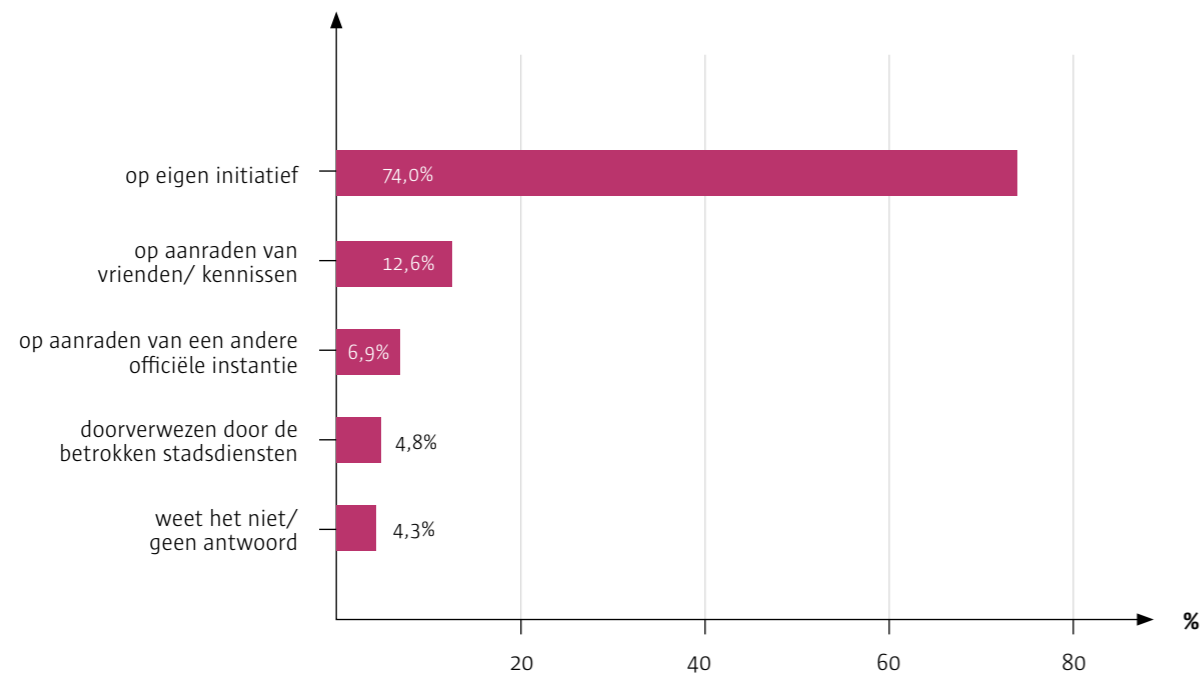
|  |      | Leeftijd                 |                          |                          |                          | Totaal               |
|--|------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|
|  |      | 50 jaar of jonger        | 51-65                    | 66-75                    | ouder dan 75             |                      |
| Wist u voor uw klacht al van het bestaan van een stedelijke ombudsvrouw? | neen | 23 <sub>a</sub><br>41,8% | 13 <sub>b</sub><br>19,7% | 13 <sub>b</sub><br>23,2% | 5 <sub>b</sub><br>10,6%  | 54<br>24,1%          |
|  | ja   | 32 <sub>a</sub><br>58,2% | 53 <sub>b</sub><br>80,3% | 43 <sub>b</sub><br>76,8% | 42 <sub>b</sub><br>89,4% | 170<br>75,9%         |
| <b>Totaal</b>  |      | <b>55</b><br>100,0%      | <b>66</b><br>100,0%      | <b>56</b><br>100,0%      | <b>47</b><br>100,0%      | <b>224</b><br>100,0% |

|   |      | Leeftijd                 |                          |                          |                          | Totaal               |
|---|------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|
|   |      | 50 jaar of jonger        | 51-65                    | 66-75                    | ouder dan 75             |                      |
| Was dit de eerste keer dat u een klacht heeft ingediend bij de ombudsvrouw van de stad Antwerpen? | neen | 11 <sub>a</sub><br>20,0% | 26 <sub>b</sub><br>40,0% | 28 <sub>b</sub><br>51,9% | 19 <sub>b</sub><br>42,2% | 84<br>38,4%          |
|   | ja   | 44 <sub>a</sub><br>80,0% | 39 <sub>b</sub><br>60,0% | 26 <sub>b</sub><br>48,1% | 26 <sub>b</sub><br>57,8% | 135<br>61,6%         |
| <b>Totaal</b>   |      | <b>55</b><br>100,0%      | <b>65</b><br>100,0%      | <b>54</b><br>100,0%      | <b>45</b><br>100,0%      | <b>219</b><br>100,0% |

Geen significante verschillen bij kruising met geslacht en scholingsgraad.

## 74% nam zelf initiatief voor contact

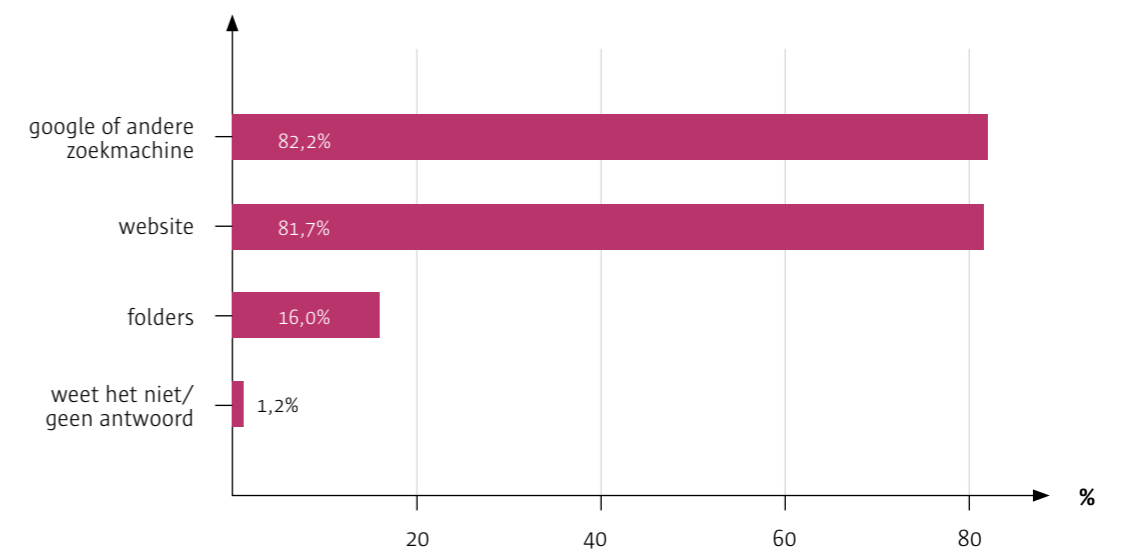
### Via welk kanaal in contact gekomen met ombudsvrouw (meerdere antwoordmogelijkheden)



| Via welk kanaal (andere) | Aantal   |
|--------------------------|----------|
| Media                    | 2        |
| Ombudsdienst             | 1        |
| Onthaaldienst ombud      | 1        |
| Publiciteit              | 1        |
| Website                  | 1        |
| Wijkagent                | 1        |
| <b>Totaal</b>            | <b>7</b> |

## Meer dan 80% kwam in contact via google en/of website

### Hoe bent u in contact gekomen met ombudsvrouw (meerdere antwoordmogelijkheden)



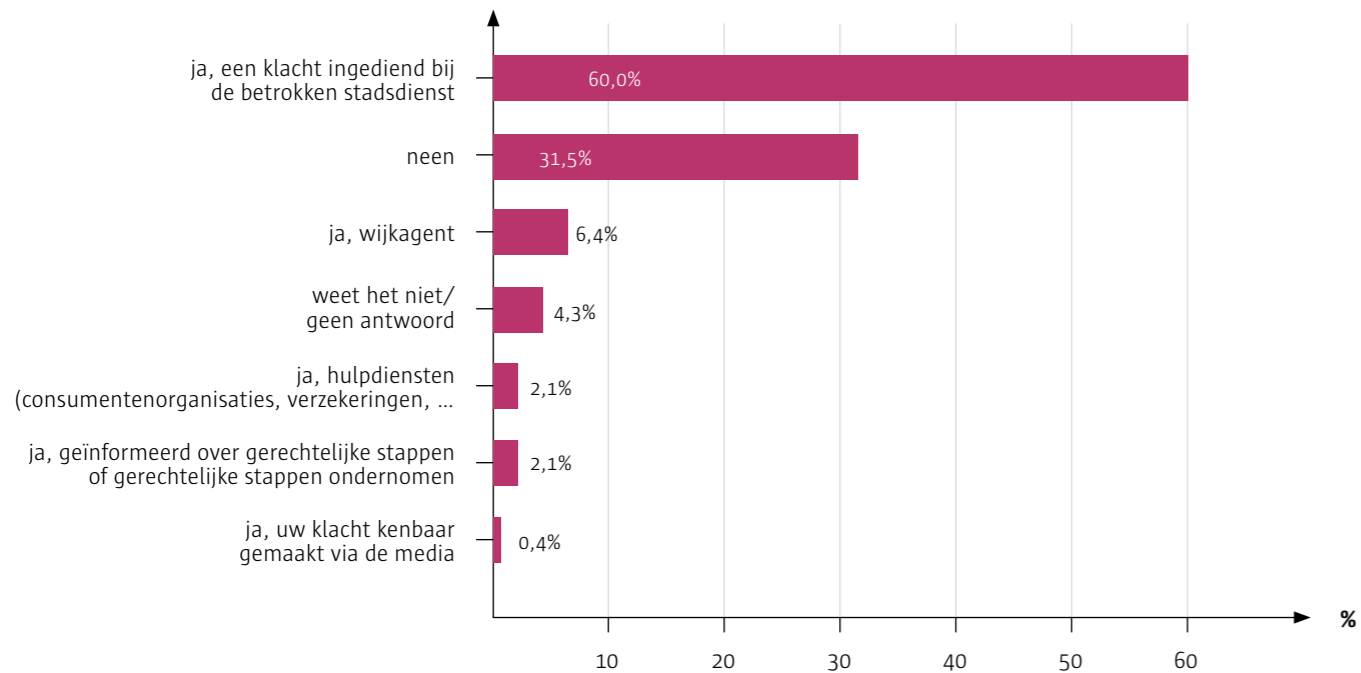
| Hoe in contact gekomen (andere) | Aantal   |
|---------------------------------|----------|
| Fysiek aangemeld                | 1        |
| Praatgroep in serviceflat       | 1        |
| <b>Totaal</b>                   | <b>2</b> |

Beantwoord door 169 respondenten die niet op eigen initiatief in contact kwamen.



## 60% had al klacht ingediend bij betrokken stadsdienst

Melding al ergens anders aangekaart voordat u klacht bij de ombudsvrouw indiende? (meerdere antwoordmogelijkheden)

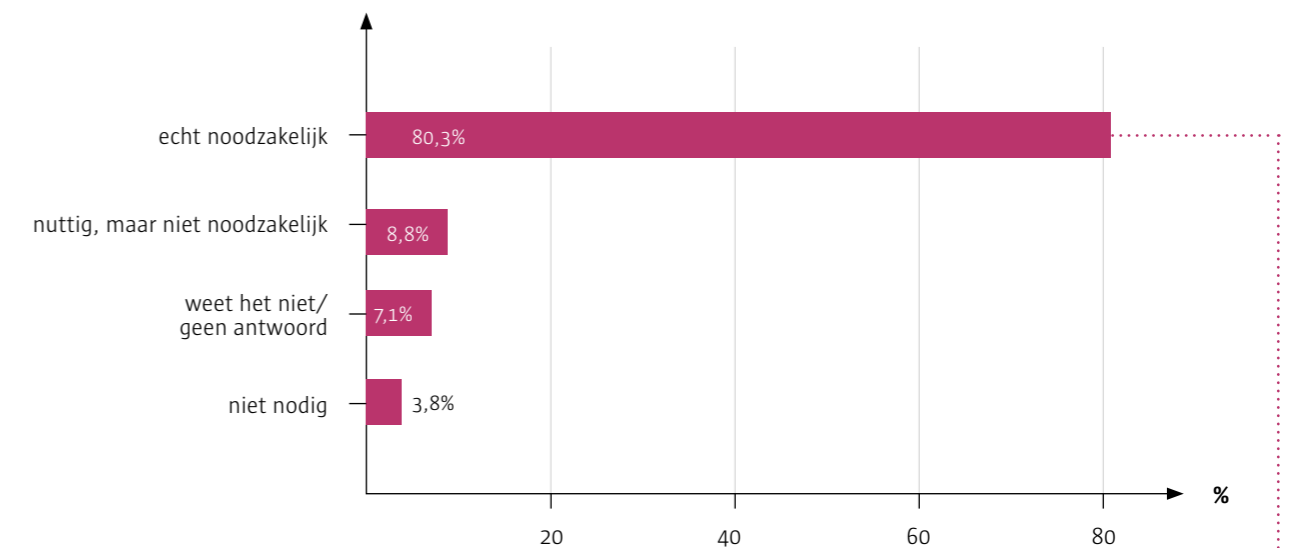


| Elders aangekaart (andere)                              | Aantal   |
|---|----------|
| Blauwe lijn   | 1        |
| Fluvius   | 1        |
| Huurdersbond  | 2        |
| Petitie Europees Parlement en brief aan de burgemeester | 1        |
| <b>Totaal</b>   | <b>5</b> |

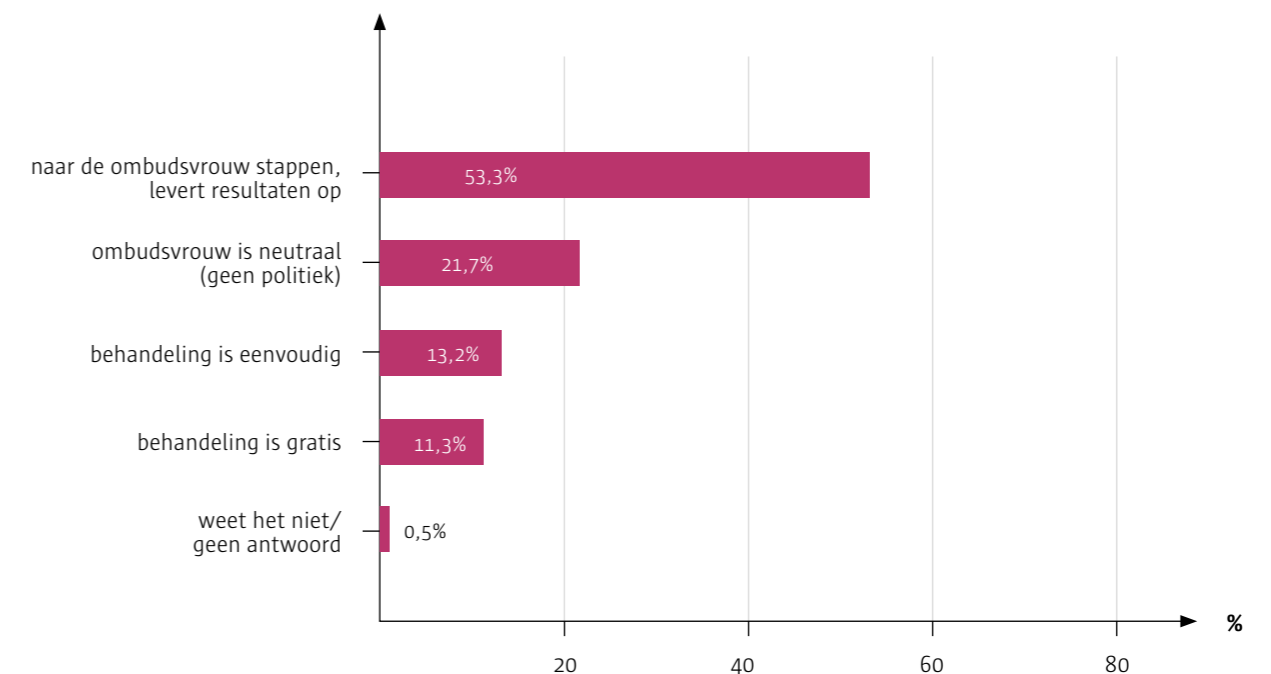
## 89% vindt ombudsdienst echt noodzakelijk tot nuttig

De helft daarvan vindt resultaten het belangrijkste is

Hoe belangrijk vindt u dat er een ombudsdienst bestaat?



Wat is voor u het belangrijkste? ←



## Kruising met socio-demo

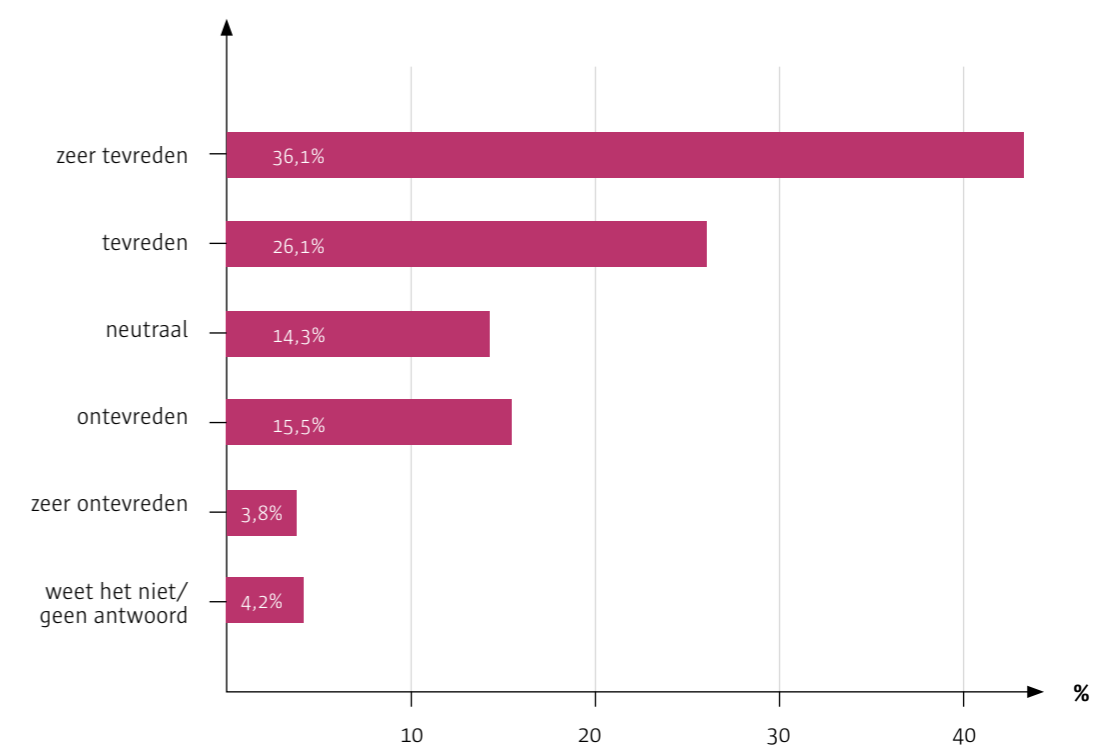
|                                  |  | Leeftijd          |                   |                  |                 | Totaal        |
|----------------------------------|--|-------------------|-------------------|------------------|-----------------|---------------|
|                                  |  | 50 jaar of jonger | 51-65             | 66-75            | ouder dan 75    |               |
| Wat is voor u het belangrijkste? | behandeling is gratis                            | 2 <sub>a</sub>    | 4 <sub>a</sub>    | 7 <sub>a,b</sub> | 9 <sub>b</sub>  | 22            |
|                                  |  | 4,0%              | 6,9%              | 13,5%            | 20,0%           | 10,7%         |
|                                  | behandeling is eenvoudig                         | 2 <sub>a</sub>    | 7 <sub>a,b</sub>  | 7 <sub>a,b</sub> | 12 <sub>b</sub> | 28            |
|                                  |  | 4,0%              | 12,1%             | 13,5%            | 26,7%           | 13,7%         |
|                                  | ombudsvrouw is neutraal (geen politiek)          | 19 <sub>a</sub>   | 15 <sub>a,b</sub> | 10 <sub>b</sub>  | 2 <sub>c</sub>  | 46            |
|                                  |  | 38,0%             | 25,9%             | 19,2%            | 4,4%            | 22,4%         |
|                                  | naar de ombudsvrouw stappen, levert resultaat op | 27 <sub>a</sub>   | 32 <sub>a</sub>   | 28 <sub>a</sub>  | 22 <sub>a</sub> | 109           |
|                                  |  | 54,0%             | 55,2%             | 53,8%            | 48,9%           | 53,2%         |
| <b>Totaal</b>                    |  | <b>50</b>         | <b>58</b>         | <b>52</b>        | <b>45</b>       | <b>205</b>    |
|                                  |  | <b>100,0%</b>     | <b>100,0%</b>     | <b>100,0%</b>    | <b>100,0%</b>   | <b>100,0%</b> |

Laaggeschoolden: 'behandeling eenvoudig' significant belangrijker.  
Geen verschil bij kruising naar geslacht

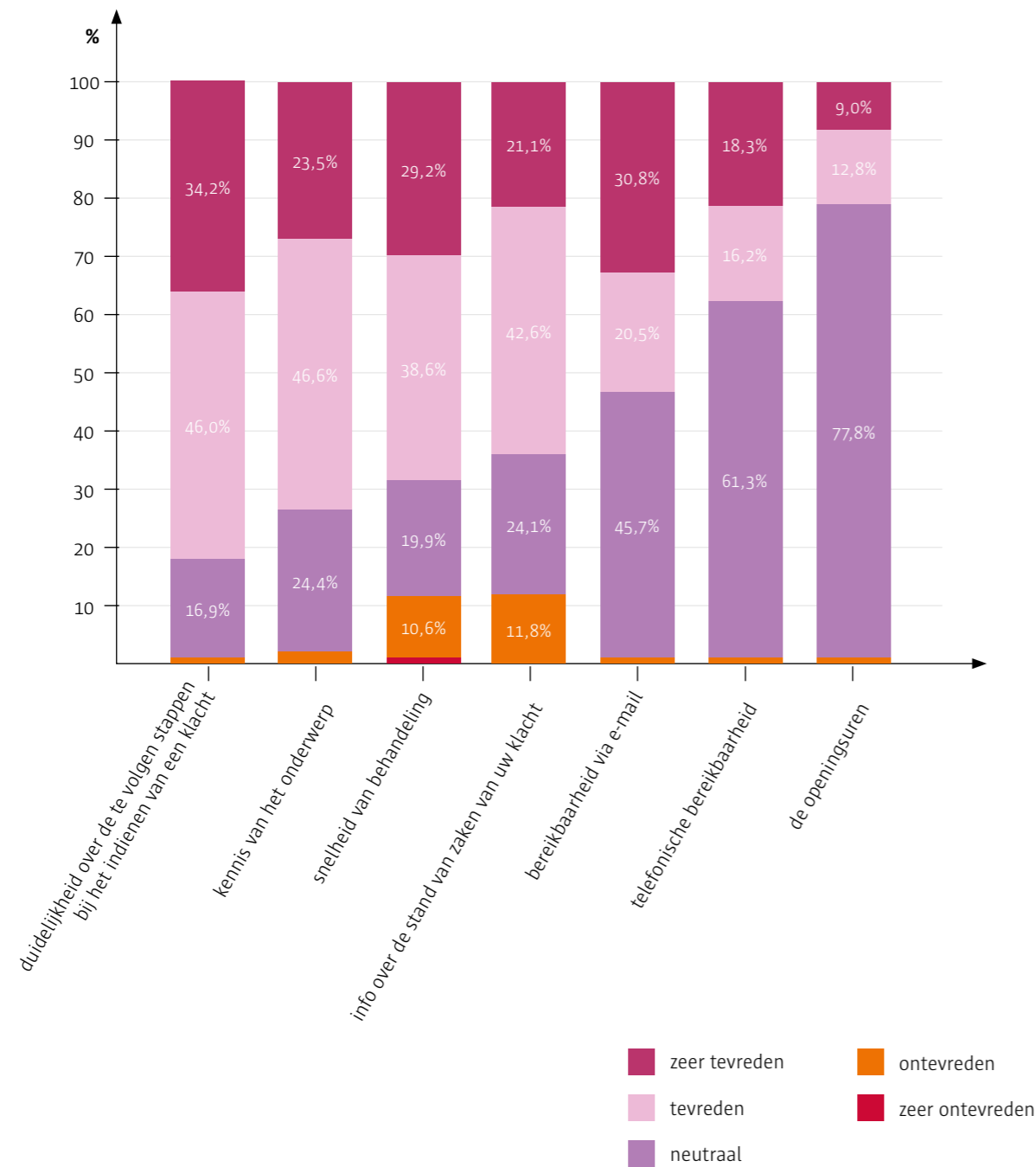
## TEVREDENHEID

### 62% tevreden tot zeer tevreden

Hoe tevreden bent u in het algemeen over de behandeling van uw dossier door de ombudsvrouw?



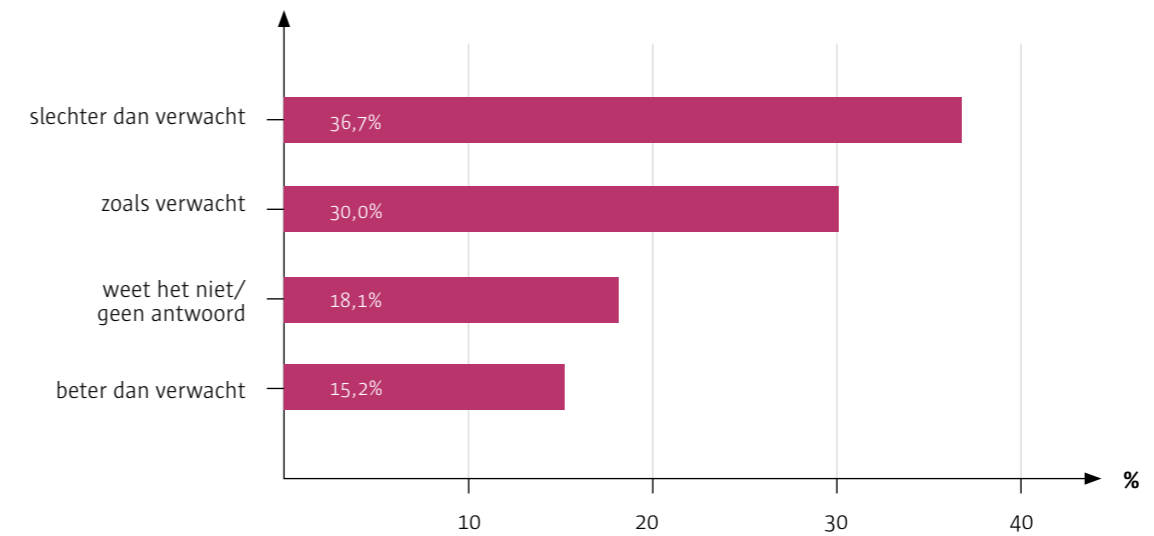
## Tevredenheid over deelaspecten



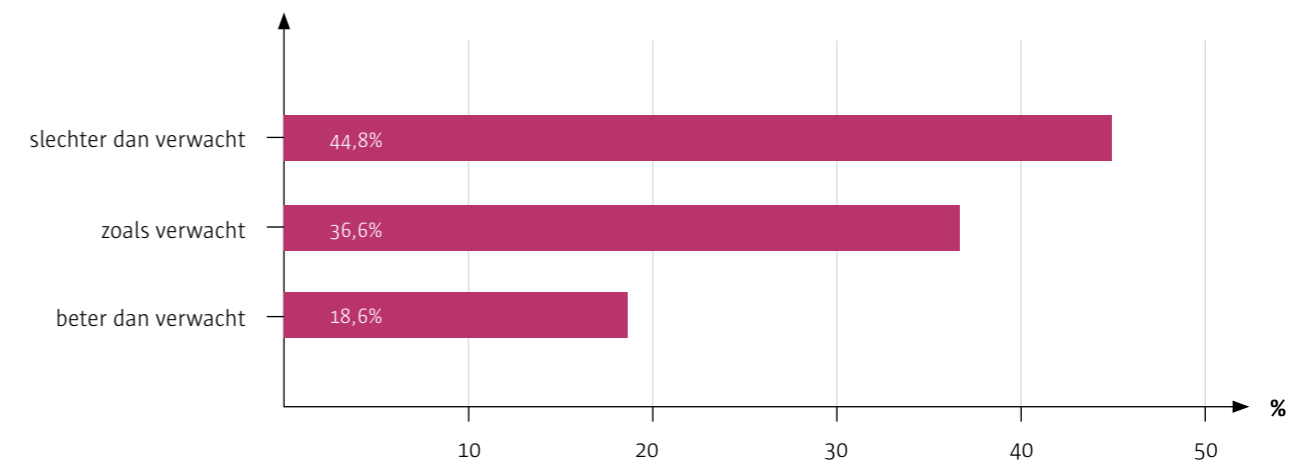
## EINDRESULTAAT EN BEHANDELING KLACHT

### Resultaat voor 38% slechter dan verwacht

#### In het algemeen was uw resultaat...

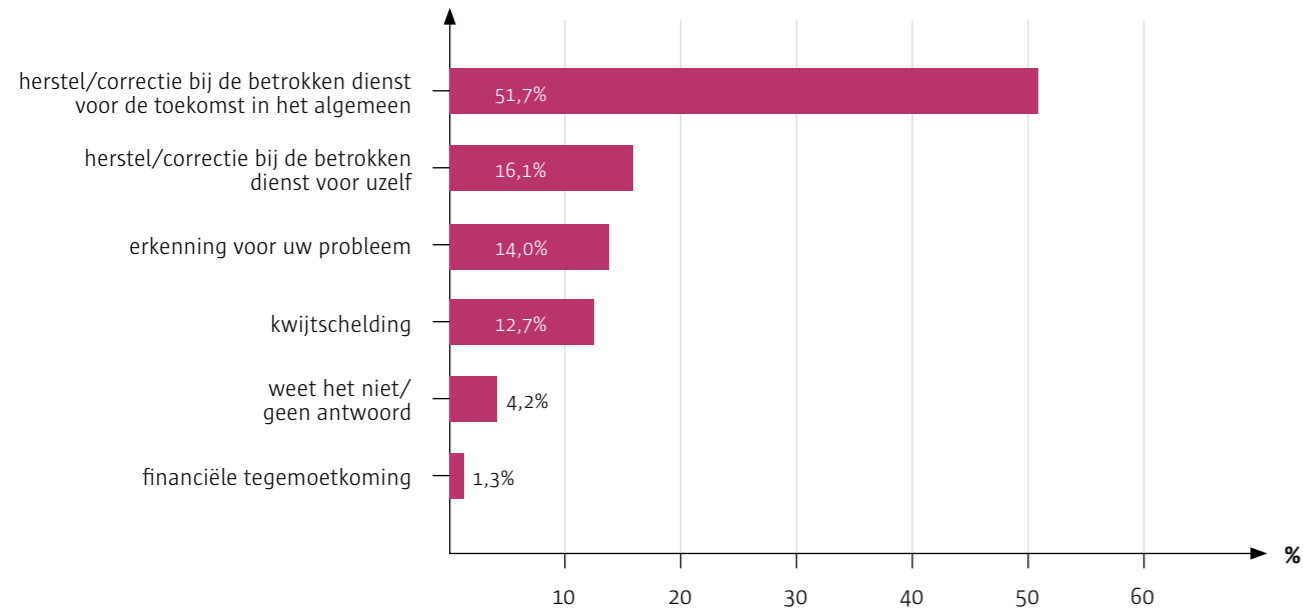


#### In het algemeen was uw resultaat... (exclusief weet niet)



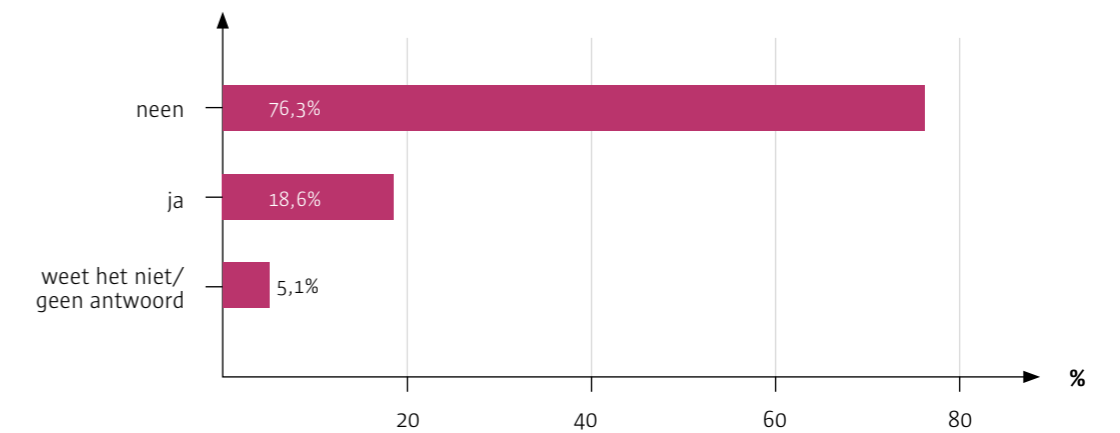
## ‘Herstel/correctie bij betrokken dienst voor de toekomst’ meest verwachte oplossing

Welke soort oplossing had u verwacht en welke hebt u gekregen?

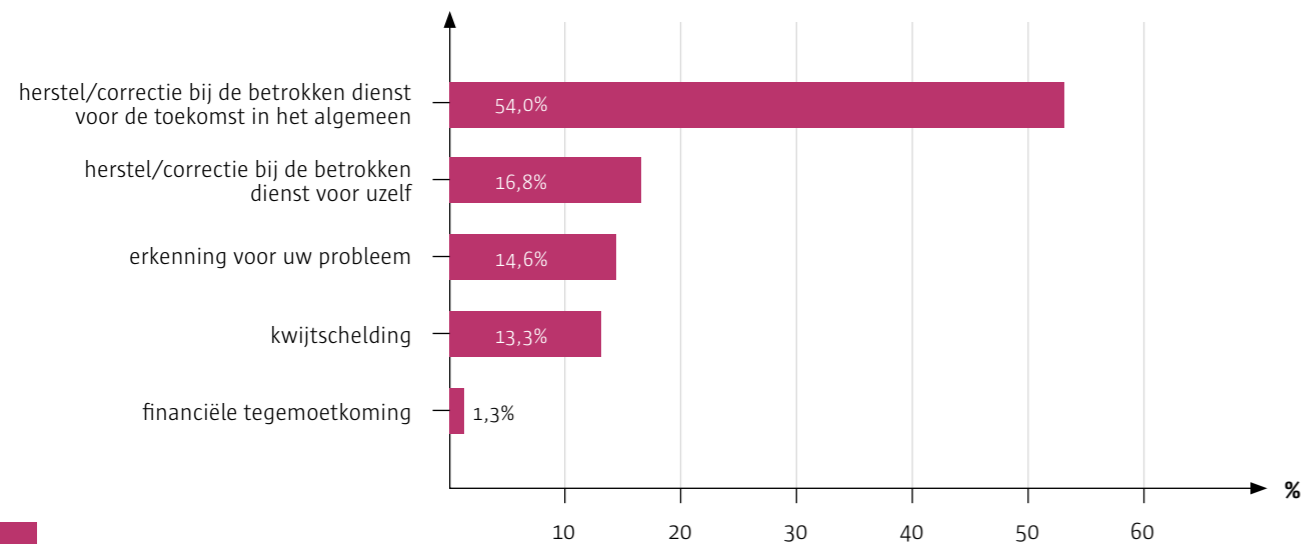


## 19% ondernam nadien nog verdere stappen

Heeft u na de behandeling door de ombudsvrouw nog verdere stappen ondernomen met betrekking tot uw klacht?



Welke soort oplossing had u verwacht en welke hebt u gekregen? (exclusief weet niet)



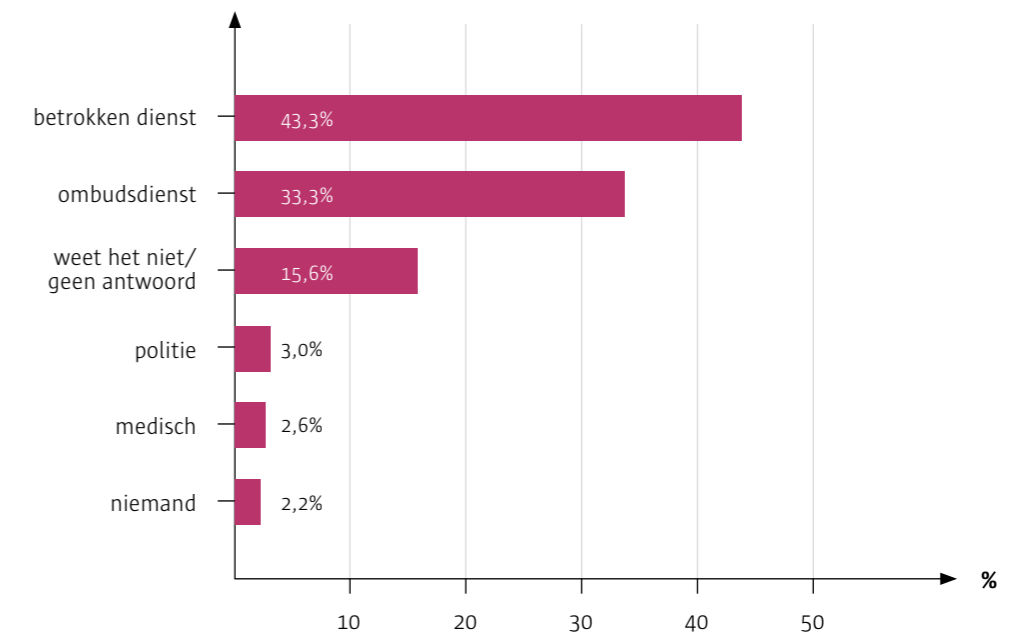
## Welke contacteerde u nog?

| Heeft u na de behandeling door de ombudsvrouw nog verdere stappen ondernomen met betrekking tot uw klacht? | Aantal |
|--|--------|
| De betrokken dienst  | 3      |
| De betrokken stadsdienst   | 3      |
| Politie  | 2      |
| Andere diensten  | 1      |
| Brief aan de politici  | 1      |
| De betrokk   | 1      |
| De betrokken   | 1      |
| De betrokken bewoners  | 1      |
| De betrokken dienst contacteren - woord - wederwoord   | 1      |
| De betrokken dienst gecontacteerd  | 1      |
| De betrokken dienst gecontacteerd voor een minnelijke schikking.   | 1      |
| De betrokken dienst terug gecontacteerd  | 1      |

|   |           |
|---|-----------|
| De betrokken dienst van de Vlaamse overheid gecontacteerd                 | 1         |
| De burgemeester gecontacteerd   | 1         |
| De dienst zelf  | 1         |
| De politie  | 1         |
| De preventieadviseur van de stad Antwerpen                                | 1         |
| De stadsdienst gecontacteerd  | 1         |
| De tegenpartij contacteren.   | 1         |
| De verzekeringsm  | 1         |
| De verzekeringsmaatschappij gecontacteerd                                 | 1         |
| De wijkagent  | 1         |
| Een ander stadsdienst   | 1         |
| Een andere instantie gecontacteerd  | 1         |
| Een brief aan de burgemeester   | 1         |
| Een brief aan de burgemeester en de gouverneur van de provincie Antwerpen | 1         |
| Een juridische dienst contacteren om kracht bij te zetten                 | 1         |
| Geprobeerd om de pers te benaderen  | 1         |
| Indienen stedenbouw   | 1         |
| Juridische stappen  | 1         |
| Juridische stappen op eigen kosten  | 1         |
| Met de burgemeester.  | 1         |
| Ondertussen verhuisd naar een andere stad                                 | 1         |
| Politie en district   | 1         |
| Politiedienst   | 1         |
| Stad Antwerpe   | 1         |
| Stad Antwerpen  | 1         |
| Terug de betrokken dienst gecontacteerd                                   | 1         |
| UNI-A   | 1         |
| <b>Totaal</b>   | <b>44</b> |

## 43% richt zich eerst bij betrokken dienst

Tot wie zou u zich eerst richten bij een volgende klacht?

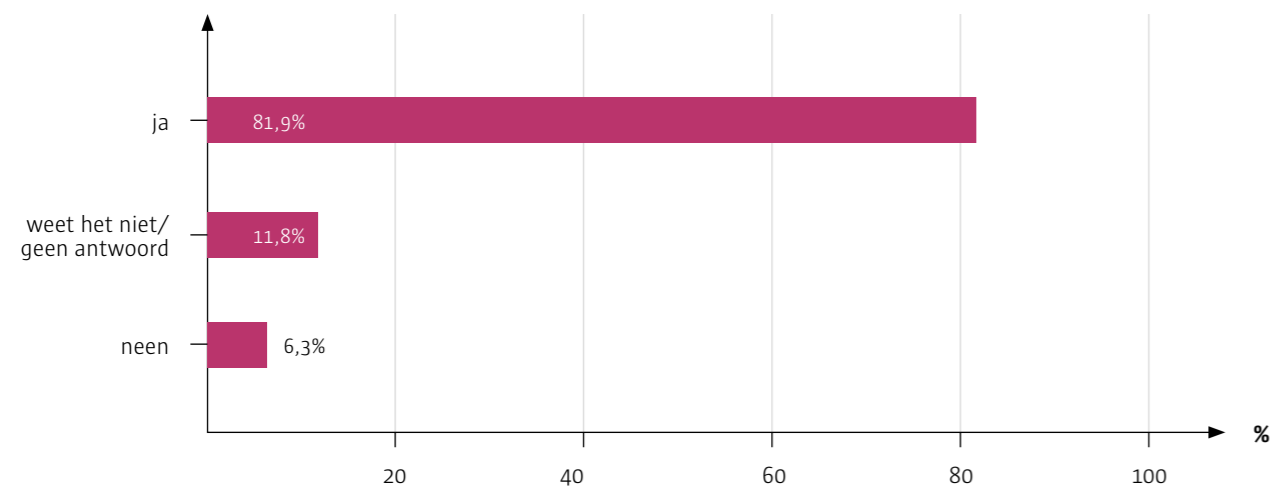


| Tot wie zou u zich eerst richten bij een volgende klacht? (andere) | Aantal   |
|--|----------|
| De justitie/ het gerecht   | 1        |
| Politie  | 3        |
| <b>Totaal</b>  | <b>4</b> |



## 82% zou ombudsdienst aanbevelen

### Zou u de ombudsdienst aanbevelen aan anderen?



## CONCLUSIES

### Conclusies steekproef

- In een telefonische enquête werd een hoog aantal klanten bevraagd. De deelnemers aan de enquête waren iets ouder (gemiddeld 62 jaar) dan de volledige lijst bevroegde klanten, maar naar geslacht (63% mannen) was de respons representatief
- In de respons waren wel meer mensen wiens dossier al werd afgesloten
- Scholingsgraad: 5% laaggeschoold, 36% midden geschoold en 47% hooggeschoold en 12% geen antwoord
- Bijna de helft is gepensioneerd en nog 20% bediende
- Gezinssituatie: 36% samenwonend zonder kinderen; 31% alleenstaand zonder kinderen
- 85% spreekt enkel Nederlands en 14% nog een andere taal.

### Conclusies contactname, a priori kennis, drivers

- 74% kende de ombudsvrouw al en 59% diende voor het eerst een klacht in
- 74% nam zelf het initiatief voor de klacht
- Google of de website was voor meer dan 80% het kanaal om met de ombudsvrouw in contact te komen
- 32% had geen melding vooraf ingediend maar 60% had al wel een klacht ingediend bij de betrokken stadsdienst.
- 80% vindt de ombudsvrouw echt noodzakelijk en 9% vindt ze nuttig maar niet noodzakelijk
  - Deze mensen vinden nog dat 'resultaten' en 'neutraliteit' het belangrijkste zijn

### Conclusies eindresultaat en behandeling klacht

- 37% vond de resultaten slechter dan verwacht, 30% zoals verwacht, 15% beter en 18% wist het niet
- 'Herstel/correctie bij betrokken dienst voor de toekomst' was de meest verwachte oplossing (52%)
- 19% ondernam nadien nog verdere stappen
- 43% zou zich voortaan eerst naar betrokken dienst richten en 33% naar ombudsvrouw
- 82% zou ombudsvrouw aanbevelen

## BIJLAGE 8 | GEGRONDE KLACHTEN

|     |  |
|-----|--|
| 112 | <b>BRANDWEER</b>                         |
| 112 | factuur technische interventie           |
| 113 | factuur interventie wateroverlast        |
| 114 | <b>DISTRICT BORGERHOUT</b>               |
| 114 | aankondiging werken                      |
| 115 | <b>DISTRICT WILRIJK</b>                  |
| 115 | straatnaam gevelplaat                    |
| 116 | <b>MAATSCHAPPELIJKE VEILIGHEID</b>       |
| 116 | quads                                    |
| 118 | bouwovertreding foute plannen            |
| 120 | <b>MOBILITEIT EN PARKEREN</b>            |
| 120 | parkeerretributie met bewonersvergunning |
| 122 | parkeren zonder ticket                   |
| 123 | foute nummerplaat                        |
| 124 | betaling parkeergeld via app 4411        |
| 126 | tweede bewonerskaart                     |
| 127 | defecte parkeerautomaat                  |
| 129 | <b>MOBILITEIT EN PARKEREN LEZ</b>        |
| 129 | LEZ boete buitenlandse wagen             |
| 130 | gegevens buitenlands voertuig            |
| 131 | LEZ dagpas                               |
| 132 | afbakening LEZ                           |

|     |   |
|-----|---|
| 134 | <b>ONDERNEMEN EN STADSMARKETING</b>                         |
| 134 | registratie wilsverklaring                                  |
| 136 | perceelnummer weekendhuis                                   |
| 138 | afspraak nodig stadsloket                                   |
| 139 | voornaamswijziging lukt niet                                |
| 140 | onterechte aanhouding vals rijbewijs                        |
| 141 | familienaam voor baby                                       |
| 143 | attest van woonst bij uitzetting huurder                    |
| 144 | opvolging huwelijksaanvraag                                 |
| 145 | afleveren aktes niet op tijd                                |
| 147 | wachten op geboorteakte                                     |
| 148 | bijlagen bij webformulieren                                 |
| 149 | wachten op terrasvergunning                                 |
| 151 | geboorteakte verstuurd naar fout adres                      |
| 152 | heen en weer voor kids-ID                                   |
| 153 | toestemming formulier huwelijksaanvraag                     |
| 154 | extra vragen bij afhalen identiteitskaart                   |
| 155 | huwelijksakte niet geregistreerd                            |
| 156 | geboorteakte komt niet aan                                  |
| 157 | aanpassing huisnummer met busnummer                         |
| 158 | <b>POLITIEZONE ANTWERPEN</b>                                |
| 158 | openbaarheid documenten politie                             |
| 159 | <b>SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ ABC</b>                 |
| 159 | Afvoerleidingen verstopt                                    |
| 161 | <b>SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ WOONHAVEN ANTWERPEN</b> |
| 161 | geen warm water   |
| 163 | onderhoud grasperk gebeurt niet                             |
| 164 | foutieve elektriciteitsfactuur                              |
| 165 | <b>STADSBEHEER</b>  |
| 165 | ophaling huisvuil petanque club                             |
| 166 | groenophaling in wijk met sorteestraatjes                   |
| 167 | onbehoorlijke houding medewerker                            |
| 168 | bereikbaarheid sorteestraat                                 |
| 170 | onverwachte werken sorteestraat                             |
| 172 | onterechte factuur recyclagepark                            |
| 173 | recyclagepark volzet  |
| 174 | ophaling GFT gebeurt niet                                   |
| 175 | levering stadsmateriaal loopt mis                           |

|     |  |
|-----|--|
| 177 | <b>STADSONTWIKKELING</b>                         |
| 177 | bereikbaarheid dienst GAS-parkeren               |
| 179 | geen toegang tot autoluwe zone                   |
| 181 | doorlooptijd behandeling bezwaar                 |
| 182 | beperkte toegang vastgoedinformatie              |
| 184 | bezwaarschrift omgevingsvergunning               |
| 185 | toegankelijkheid dienst stedenbouw               |
| 186 | onterechte aanmaning GAS-boete                   |
| 187 | wachten op terrasvergunning                      |
| 188 | paaltjes weghalen niet in het weekend            |
| 189 | antwoord vergunningen tijdens zomerwerking       |
| 190 | ontbreken GAS-boete en aanmaningen               |
| 191 | verhuis tijdens werken Noorderlijn               |
| 192 | registratie voetgangerszone Cadix                |
| 193 | telefonische bereikbaarheid architecten          |
| 194 | <b>STEDELIJK ONDERWIJS</b>                       |
| 194 | Communicatie met gescheiden ouders               |
| 195 | <b>TALENTONTWIKKELING EN VRIJETIJDSEBELEVING</b> |
| 195 | houding zwembadmedewerker                        |
| 196 | geen zwembrevet                                  |
| 197 | bescherming privacy op website                   |
| 198 | <b>ZORGBEDRIJF ANTWERPEN</b>                     |
| 198 | Dienstverlening woonzorgcentrum                  |

## MEERDERE BEDRIJVEN

|     |   |
|-----|---|
| 199 | <b>BESTUURSZAKEN, STADSBEHEER, STADSONTWIKKELING</b>                          |
| 199 | opvolging herstelling na schadegeval  |
| 201 | <b>DISTRICT ANTWERPEN, WOON HAVEN ANTWERPEN</b>                               |
| 201 | opkuis pleintje   |
| 202 | <b>MAATSCHAPPELIJKE VEILIGHEID, ONDERNEMEN EN STADSMARKETING</b>              |
| 202 | coördinatie ophaling fietswrak  |
| 203 | <b>MAATSCHAPPELIJKE VEILIGHEID, STADSONTWIKKELING</b>                         |
| 203 | bouwvergunning buur   |
| 206 | <b>MOBILITEIT EN PARKEREN, ONDERNEMEN EN STADSMARKETING</b>                   |
| 206 | rechtzetting gegevens bewonersvergunning                                      |
| 207 | geen bewonersvergunning zonder inschrijving                                   |
| 209 | <b>ONDERNEMEN EN STADSMARKETING, POLITIEZONE ANTWERPEN</b>                    |
| 209 | ambtelijk schrappen na intrafamiliaal geweld                                  |
| 211 | onterechte ambtelijke schrapping  |
| 212 | <b>ONDERNEMEN EN STADSMARKETING, STADSBEHEER</b>                              |
| 212 | registratie grofvuilophaling loopt fout                                       |
| 213 | signalisatieborden blijven liggen   |
| 214 | <b>ONDERNEMEN EN STADSMARKETING, STADSONTWIKKELING</b>                        |
| 214 | voorgevel woning schilderen   |
| 215 | aanvraag tijdelijk parkeerverbod in Safari                                    |
| 216 | <b>STADSONTWIKKELING, FINANCIËN</b>   |
| 216 | vrijstelling takelbelasting, boete niet                                       |
| 218 | <b>STADSONTWIKKELING, DISTRICT ANTWERPEN, POLITIEZONE ANTWERPEN</b>           |
| 218 | inrit garages bij heraanleg   |
| 220 | <b>STADSONTWIKKELING, MOBILITEIT EN PARKEREN</b>                              |
| 220 | systeemfout scan buitenlandse nummerplaat                                     |
| 221 | <b>TALENTONTWIKKELING EN VRIJETIJDSEBELEVING, MAATSCHAPPELIJKE VEILIGHEID</b> |
| 221 | Stadstoezicht privé-terrein   |

|                       |                               |                                |
|-----------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Brandweer                     |                                |
| <b>Dossier</b>        | 19.05.133536                  | factuur technische interventie |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd     |                                |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771                |                                |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel       | schending                      |
|                       | adequate communicatie         | schending                      |
|                       | redelijke behandelingstermijn | schending                      |

## Probleem

De heer P. ontving een factuur voor een brandweerinterventie die volgens hem gebaseerd was op een fout verslag. Hij diende bezwaar in op 19 februari 2019, maar dit werd verworpen. Hij geeft aan dat de brandweer zich niet ter plaatse van de situatie wil vergewissen. Bovendien zou er te laat gereageerd worden en zou de bevoegde dienst vaak niet telefonisch bereikbaar zijn. Wanneer hij iemand aan de lijn krijgt, geeft men aan dat hij moet wachten.

## Onderzoek

In dit dossier heerste veel onduidelijkheid. Het betrof een technische hulpverlening naar aanleiding van een incident waarbij vermoedelijk een schouw van een woning omviel en zo schade toebrengt aan het dak van de naastliggende woning. Er werden in dit geval geen vaststellingen gedaan door de politie, aangezien deze niet ter plaatse was.

Op 2 juli 2019 worden als gevolg van de melding bij de ombudsvrouw de daken opnieuw bekeken samen met de interventieleider. Daaruit blijkt dat het grootste deel van het incident plaatsvond op het naburige pand, en dus niet aan het pand van de verzoeker. De kosten van de brandweerinterventie komen dus niet toe aan de verzoeker. De dienst financiën van de brandweer zal een creditnota opstellen voor de factuur die de verzoeker kreeg. Hij hoeft niets te betalen. Brandweer Zone Antwerpen verontschuldigt zich voor de verkeerde aanrekening. De late reactie van de brandweerafdeling heeft mogelijk te maken met de bereikbaarheid van de operationele collega's die in een ploegen/shiftsysteem werken en dus niet alle werkdagen aanwezig en/of aanspreekbaar zijn voor overleg. Bovendien werkt de dienst financiën door overmacht tijdelijk met 1 personeelslid minder, wat vertraging in de hand kan werken. De dienst financiën is in principe goed bereikbaar. Zo niet wordt er een boodschap aangenomen en worden klanten opnieuw gecontacteerd. De dienstverantwoordelijke zal het doorschakelen van telefoons opnieuw onder de aandacht brengen om absoluut te garanderen dat ieder inkomend gesprek wordt beantwoord. Wanneer bezwaar wordt ingediend tegen een factuur heeft de dienst 60 dagen om een beslissing te nemen. In uitzonderlijke gevallen wordt deze termijn helaas overschreden wanneer bijvoorbeeld intern bijkomende informatie wordt gevraagd of informatie van het kadaster. Hieraan wordt gewerkt.

## Besluit

Deze melding wordt afgesloten als gegrond maar gecorrigeerd. De ombudsvrouw is blij om uiteindelijk het goede nieuws te kunnen brengen aan de verzoeker betreffende kwijtschelding van de factuur. Het is jammer dat de communicatie moeizaam verliep. De ombudsvrouw hoopt dat de optimalisatievoorstellen voor verbetering zullen zorgen bij toekomstige interventies. Proactieve, klantgedreven en tijdige communicatie is een aandachtspunt waar de ombudsvrouw alle stedelijke diensten op aanspreekt. Het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnormen adequate communicatie en redelijke behandelingstermijn werden overschreden.

## Aanbeveling 1

De ombudsvrouw beveelt aan dat de Zonecommandant van Brandweer Zone Antwerpen er op laat toezien dat elke inkomende communicatie beantwoord wordt.

## Aanbeveling 2

De ombudsvrouw beveelt aan dat de Zonecommandant van Brandweer Zone Antwerpen er op toeziet dat de behandelingstermijn voor bezwaarschriften gerespecteerd wordt.

|                       |                               |                                   |
|-----------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Brandweer                     |                                   |
| <b>Dossier</b>        | 19.06.135098                  | factuur interventie wateroverlast |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd     |                                   |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579                |                                   |
| <b>Ombudsnormen</b>   | redelijke behandelingstermijn | schending                         |
|                       | vertrouwensbeginsel           | schending                         |

## Probleem

Tijdens een stevig onweer met wateroverlast tot gevolg in Wilrijk in 2018, belde de heer S. de brandweer. Die voerde een interventie uit die kosteloos zou zijn als gevolg van het noodweer, volgens de interventieploeg ter plaatse. Eind februari 2019 kreeg de verzoeker een factuur van de brandweer van 252,44 euro. Hij dient bezwaar in maar dat wordt verworpen. Daar is de verzoeker niet mee akkoord, er werd hem toen duidelijk gemeld dat de interventie gratis zou zijn.

## Onderzoek

Het duurde even voordat een beslissing kon genomen worden omdat verschillende diensten binnen Brandweerzone Antwerpen hierover beraadslaagden. De Zonecommandant besluit dat de verzoeker deze factuur niet had mogen krijgen, ze wordt dan ook kwijtgescholden. Het betaalde bedrag zal terug gestort worden. De Zonecommandant Brandweerzone verontschuldigt zich voor deze foute factuur. Het bedrag wordt op 3 oktober 2019 op de rekening van de verzoeker gestort.

## Besluit

Een vergissing van de Brandweer die na lange tijd wel hersteld werd. De ombudsvrouw beoordeelt deze melding als gegrond maar gecorrigeerd, het vertrouwensbeginsel werd geschonden. Het duurde ook erg lang voordat de verzoeker zijn kosten terugbetaald kreeg. Hierbij is de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de Zonecommandant er op toeziet dat, bij het opstellen van de facturen, zorgvuldig wordt nagegaan of een interventie kosteloos kan zijn. Daarnaast wordt best bekeken of de termijn van terugbetaling korter kan.

|                       |                           |                     |
|-----------------------|---------------------------|---------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | District Borgerhout       |                     |
| <b>Dossier</b>        | 19.06.134370              | aankondiging werken |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |                     |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579            |                     |
| <b>Ombudsnormen</b>   | actieve dienstverlening   | schending           |
|                       | coördinatie               | schending           |

## Probleem

De heer C. meldt dat het kruispunt Arthur Matthyslaan - Thibautstraat in Borgerhout recent alweer half afgesloten werd. De buurtbewoners weten niet welke werken er uitgevoerd worden. Volgens de verzoeker dient men als voetganger, komende van het rondpunt A. Matthyslaan en wandelend naar het Te Boelaerpark, op de rijweg te lopen. Er staat op het voetpad en het fietspad een afsluithek met een blauwe verkeersplaat. Aan de andere kant moet je als voetganger maar je weg zoeken, aldus de verzoeker. In de buurt zijn enkele lagere scholen, dit is geen duidelijke situatie voor de kinderen. Er staan heel wat omleidingspijlen waar noch voetgangers noch fietsers en automobilisten aan uit kunnen, zo zegt de heer C.

## Onderzoek

De bestuurscoördinator bezorgt meer informatie over de werken aan het kruispunt A. Matthyslaan – Thibautstraat. Ze betreurt het te horen dat de heer C. hinder ondervindt. De verlichtingspalen worden vernieuwd, in opdracht van de stad. De uitvoering van deze werken wordt door de nutsmaatschappijen in orde gebracht. Concreet betekent dit dat Fluvius verantwoordelijk is voor de signalisatie, alsook voor het verdelen van de infobrieven. Op deze infobrieven dienen de omleidingen en de fasering goed vermeld staan. De stad controleert dit niet.

De bestuurscoördinator geeft mee dat ook de gebruikte signalisatie niet gecontroleerd wordt tot er een klacht binnenkomt. Aangezien dit nu het geval is, heeft de consulente openbaar domein dit doorgegeven aan de opdrachtgever. Hij gaat op zijn beurt de werfleider aanspreken.

## Besluit

De ombudsvrouw meent dat het district of de stad proactief had kunnen controleren of de infobrief door de nutsmaatschappij verstuurd werd en of de signalisatie juist is. De klacht is gegrond, nadien gecorrigeerd, met schending van de ombudsnormen actieve dienstverlening en coördinatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat het district en de stad uitgevoerde werken door nutsmaatschappijen mee opvolgen, zodat de bewoners degelijk geïnformeerd worden en de veiligheid van de weggebruiker niet in het gedrang komt.

|                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | District Wilrijk      |                       |
| <b>Dossier</b>        | 19.09.140255          | straatnaam gevelplaat |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond               |                       |
| <b>Collegebesluit</b> | gegrond               |                       |
| <b>Ombudsnormen</b>   | adequate communicatie | schending             |

## Probleem

Op maandagochtend 9 september 2019 boorden enkele medewerkers van de stad vier gaten in de voorgevel van de woning van mevrouw L. Op de plaat die ze wensten te bevestigen staat: 'Wilrijk' terwijl dit deel van de straat tot het district Berchem hoort. De plaat werd niet opgehangen, de vier gaten zijn wel in de gevelstenen geboord. Mevrouw stelt ook dat zij geen bericht kreeg over het ophangen van een naamplaat op haar gevel.

## Onderzoek

Het district meldt dat zij op elk moment signalisatie of straatnaamborden mogen bevestigen tegen huisgevels, zelfs zonder verwittiging van de bewoners. Normaal wordt er op voorhand een geschreven nota in de bus gestopt om de bewoner/eigenaar te verwittigen. Het kan wel eens gebeuren dat de burger de nota aanziet als reclame en die weggooit. De bestuurscoördinator van het district kan niet met zekerheid bevestigen dat, in dit geval, de burger ingelicht werd, maar gaat er van uit dat dit wel gebeurde.

## Besluit

De ombudsvrouw is van oordeel dat hier zorgvuldiger gewerkt kon worden. De ombudsnorm adequate communicatie wordt geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bestuurscoördinator van het district Wilrijk in de procedure voor het aanbrengen van een straatnaambord duidelijk opneemt hoe en wanneer een bewoner daarover ingelicht wordt.

Het lijkt de ombudsvrouw ook zinvol dat deze aanbeveling stadsbreed wordt opgenomen.



|                       |                               |           |
|-----------------------|-------------------------------|-----------|
| <b>Bedrijf</b>        | Maatschappelijke Veiligheid   |           |
| <b>Dossier</b>        | 19.05.133126                  | quads     |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond                       |           |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_10040                |           |
| <b>Ombudsnormen</b>   | degelijke dossieropvolging    | schending |
|                       | redelijke behandelingstermijn | schending |
|                       | zorgvuldigheidsbeginsel       | schending |

## Probleem

De heer B. vroeg als zaakvoerder via het e-loket een afwijking van het quadverbod aan voor zijn bedrijf voor winter- en boomsnoeiwerkzaamheden. Hij ontving hierop geen reactie. Daarom diende hij een nieuwe aanvraag in op 30 november 2018. Hierop kreeg hij wel reactie. Er werden bijkomende gegevens opgevraagd. Deze gegevens werden bezorgd door de heer B. op 21 december 2018. Hierop ontvangt de heer B. echter geen verdere reactie. Vervolgens mailt de heer B. opnieuw op 18 januari 2019, zonder reactie. De verzoeker vindt dat de behandeling van zijn dossier te lang aansleept. De quads staan noodgedwongen stil.

## Onderzoek

De dienst Bestuurlijke Handhaving laat aanvankelijk weten dat aanvragen voor een afwijking op het quadverbod eerder uitzonderlijk zijn. Zodra een aanvraag wordt ingediend via het e-loket beschikt de administratie van Bestuurlijke Handhaving over een termijn van 20 dagen om de aanvraag te behandelen. Indien het dossier onvolledig is, wordt de aanvrager hiervan op de hoogte gebracht en dienen de gevraagde stukken binnen 30 dagen aan de dienst Bestuurlijke Handhaving bezorgd te worden. Zo niet wordt de aanvraag geannuleerd.

De aanvraag van de heer B. bereikte de dienst Bestuurlijke Handhaving op 30 november 2018. In deze aanvraag vermeldde hij een aanvraag van 22 oktober 2018, die echter niet ontvangen werd door de dienst Bestuurlijke Handhaving.

Naar aanleiding van de aanvraag van 30 november 2018 werden op 19 december 2018 de bijkomende stukken opgevraagd:

- Kopij van de identiteitskaart (recto-verso);
- Kopij van het rijbewijs (recto-verso);
- Bewijs van goed gedrag en zeden;

In deze communicatie staat vermeld dat de gevraagde stukken dienen te worden overgemaakt binnen de dertig dagen vanaf verzending van deze mail, anders wordt de aanvraag als geannuleerd beschouwd. Op 21 december 2018, binnen de termijn van 30 dagen, ontving Bestuurlijke Handhaving een mail van de verzoeker met enkel een kopie van één zijde van het kentekenbewijs en geen van de andere gevraagde documenten. Dit was onvoldoende om de aanvraag te behandelen en te finaliseren. Bijgevolg werd de aanvraag geannuleerd. Dit laatste werd echter niet gecommuniceerd naar de heer B., waarvoor de dienst zich verontschuldigt.

De directeur Maatschappelijke Veiligheid begrijpt aan de hand van de ombudsmelding dat de heer B. nog steeds vragende partij is om een afwijkende toelating te krijgen voor de quads en stelt voor alsnog de gevraagde documenten over te maken, zodat de dienst onmiddellijk de aanvraag in behandeling kan nemen en kan voorleggen aan het college. Uiteindelijk wordt de

afwijking op 2 augustus 2019 goedgekeurd. De verzoeker meldt echter op 10 februari 2020 nog steeds geen afwijking te hebben ontvangen. De directeur Maatschappelijke Veiligheid kan vervolgens echter niet nagaan of het besluit en de bijhorende brief aan de heer B. werd verzonden en biedt hiervoor zijn verontschuldigen aan.

Het reglement rond quadverbod werd ondertussen vernietigd door de Raad Van State, met ingang van 18 januari 2020. Dit betekent dat het quadverbod niet meer in voege is en er geen beperkingen meer zijn voor het gebruik van een quad op het grondgebied van Stad Antwerpen. De verzoeker is ontzet over het verloop van zaken en het geleden verlies. De Ombudsdienst bezorgt de gegevens voor aanvraag van een schadevergoeding.

## Beoordeling

De behandeling van dit dossier verliep van in het begin problematisch. Over de eerste aanvraag bestaat onduidelijkheid of deze niet werd ontvangen, dan wel dat ze verloren is gegaan. Bij ontvangst van een onvolledige aanvraag werd het dossier vervolgens stopgezet, zonder de verzoeker te informeren, ook wanneer hij hier nadien over mailde kreeg hij geen antwoord. Toen de aanvraag uiteindelijk 8 maanden later werd goedgekeurd, werd ze mogelijk niet verstuurd naar de verzoeker. De verzending kan tevens niet geverifieerd worden. Op het moment dat de heer B. eindelijk zijn quadtoelating ontvangt, is het quadverbod reeds vernietigd door de Raad van State. Deze melding is gegrond met schending van de ombudsnormen degelijke dossieropvolging en redelijke behandelingstermijn en het zorgvuldigheidsbeginsel.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Maatschappelijke Veiligheid waakt over de zorgvuldige en klantgerichte opvolging van aanvragen van burgers. Intussen wordt daar al aan gewerkt. Zo verloopt, onder meer, de uitgaande post nu grotendeels digitaal, waardoor deze getraceerd kan worden. De dienst zet ook volop in op digitale systemen van dossieropvolging, zodat manuele dossieropvolging uit de processen geweerd wordt. De directeur hoopt zo, om in de toekomst, dergelijke administratieve dwalingen te kunnen voorkomen.

|                       |                             |                               |
|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Maatschappelijke Veiligheid |                               |
| <b>Dossier</b>        | 20.01.147218                | bouwovertreding foute plannen |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd   |                               |
| <b>Collegebesluit</b> | 2021_CBS_01253              |                               |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel     | schending                     |
|                       | adequate communicatie       | schending                     |

## Probleem

Na verbouwingswerken krijgt de heer V. bezoek van de dienst Pandkwaliteit. Hij ontvangt een proces-verbaal met vaststelling van een bouwovertreding. Er zou een scheidingsmuur zijn opgehoogd wat de verzoeker ontkent. De bovenzijde van de achtergevel aan de woning van de buur zou foutief zijn ingetekend op de plannen en de verzoeker zou de vergunning hebben nageleefd. Hij zou de scheidingsmuur moeten herstellen terwijl deze, volgens de verzoeker, enkel een nieuwe deksteen heeft gekregen. De vaststeller zou geen opmetingen gedaan hebben en zich enkel gebaseerd hebben op het uitzicht.

Op 20 november 2019 mailt de heer V. de dienst Pandkwaliteit met foto's en vraagt om het proces-verbaal te laten vallen. De vaststeller blijft spreken van een te hoog gebouwde achtergevel. Dit staat niet in het proces-verbaal, aldus de verzoeker. Hij stuurt een tweede mail maar krijgt hierop geen antwoord. Op 6 december 2019 vraagt de verzoeker om een afspraak, maar er kunnen enkel vragen per mail gesteld worden, aldus de dienst. Hij krijgt het advies zich tot de dienst Vergunningen te richten. Deze dienst stuurt hem terug naar de dienst Pandkwaliteit. Hij vraagt opnieuw per mail wat hij dient te ondernemen om het proces-verbaal ongedaan te maken en krijgt opnieuw geen antwoord.

## Onderzoek

De directeur Maatschappelijke Veiligheid bezorgt meer informatie over dit bouw dossier en verontschuldigt zich ook voor het verloop hiervan.

Het verweer van de heer V. werd op 20 november 2019 door de dienst Pandkwaliteit voorgelegd aan de toezichter, die bij haar standpunt bleef. Dit werd op 22 november 2019 per mail meegedeeld.

Op vraag van de verzoeker werd het dossier voorgelegd aan de experts bouw binnen de dienst Bestuurlijke Handhaving. Zij stelden inderdaad vast dat de plannen foutief getekend zijn en de muur niet te hoog werd opgetrokken. De toezichter kreeg de opdracht om een hercontrole uit te voeren en een proces-verbaal van ophef op te stellen. De standaardbrief over het proces-verbaal van ophef en het verslag werden op 28 januari 2020 toegestuurd.

## Besluit

De plannen werden foutief opgesteld maar de verzoeker hield zich aan de vergunning. Het is jammer dat hier enkel een oppervlakkige beoordeling gebeurde, zelfs na verweer. Ook de communicatie naar de verzoeker toe kon beter. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm adequate communicatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Maatschappelijke Veiligheid er op toeziet dat vaststellingen door de dienst Pandkwaliteit grondig gebeuren en dat processen-verbaal zorgvuldig worden opgesteld.

### Aanvulling van Maatschappelijke Veiligheid op gegrond gecorrigeerde klacht 20.01.147218

*Sinds 2017 loopt binnen Stadstoezicht een traject om de kwaliteit van medewerkers en bij uitbreiding de dienstverlening te verhogen. Naar aanleiding van dit traject werd een deel van het contingent bouwtoezichters (technisch assistenten op C-niveau) sinds 2019 systematisch vervangen door deskundige profielen (B-niveau).*

*Daarnaast werd in de loop van 2020 een nieuwe bouwnota, prioriteitenbepaling, opgemaakt om een beter evenwicht te vinden tussen de vragen aan bouwtoezicht en het aanbod aan bouwtoezichters. De nadruk ligt hierbij op de kwaliteit en efficiëntie van de dienstverlening. Deze nieuwe bouwnota wacht momenteel op feedback en validatie vanuit de bevoegde kabinetten.*

*Bij Maatschappelijke Veiligheid gaan we er vanuit dat deze ingrepen op kwaliteit en uitbreiding van de dienstverlening én het scherperstellen van de prioriteiten de kwaliteit van de controles en processen-verbaal zal verhogen.*

|                       |                           |  |
|-----------------------|---------------------------|--|
| <b>Bedrijf</b>        | Mobiliteit en Parkeren    |  |
| <b>Dossier</b>        | 20.01.146948              | parkeerretributie met bewonersvergunning |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |  |
| <b>Collegebesluit</b> | 2021_CBS_01253            |  |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel   | schending                                |
|                       | rechtszekerheidsbeginsel  | schending                                |

## Probleem

Mevrouw verhuisde eind juli 2017. Op 23 september 2019 krijgt ze een parkeerretributie vanwege een ongeldige bewonersvergunning. Haar bewonersvergunning zou pas vanaf 9 oktober 2019 ingaan. Mevrouw zegt dat haar partner in het voorjaar van 2019, toen het betalend parkeren in voege ging, gebeld zou hebben met de dienst Mobiliteit en Parkeren. De online aanvraag lukte niet. Een medewerker zou gezegd hebben dat de vorige bewonersvergunning zou worden aangepast naar het nieuwe adres.

In de beslissing na bezwaar staat dat mevrouw op 28 maart 2018 een herinneringsmail kreeg om de bewonerskaart te verlengen en dat ze dat toen niet deed.

De nieuwe bewonersvergunning van 9 oktober 2019 vermeldt het oude adres. Mevrouw zegt hierover "Blijkbaar stond ons oude adres nog geregistreerd in de gegevens van het parkeerbureau, ook al pasten we ons adres officieel aan en werd op het districtshuis zelfs het adres op de inschrijvingskaart van de auto aangepast. Vlak daarna kreeg ik zonder enige toelichting een nieuwe pdf toegestuurd waarop het adres wel correct vermeld stond."

## Onderzoek

Eind juli 2017 verhuisde mevrouw naar een zone waar het vrij parkeren was. In april 2019 is de zone van het betaal-en schijfparkeren uitgebreid. Er ging een informatiecampagne aan vooraf, die mevrouw ook had opgemerkt. Ze nam toen contact op met het stedelijk contactcenter. Daar werd verkeerdelijk gezegd dat de oude parkeervergunning zou overgezet worden naar het nieuwe adres. Dat klopt niet. Bij een verhuizing dient de gebruiker zelf de nodige stappen te ondernemen om de parkeervergunning aan te passen.

De herinneringsmail die mevrouw ontving was niet meer van toepassing omdat ze al verhuisd was naar een andere zone. In het systeem dat gebruikt wordt voor het aanmaken van parkeervergunningen stond ze echter nog ingeschreven op het oude adres. Het systeem doet geen automatische updates van adresgegevens.

Op 23 september 2019 kreeg mevrouw een retributiebon, die ze niet opmerkte. Pas vanaf de kennisgeving, verzonden op 4 oktober 2019 was ze daarvan op de hoogte. Op 9 oktober 2019 deed ze dan een aanvraag voor een parkeervergunning, die dezelfde dag automatisch werd verwerkt. De vergunning werd uitgereikt voor de juiste bewonerszone, maar vermeldde het oude adres. De beheerder van het systeem (Be-mobile) meldde dat hun systeem in een "loop" terecht komt bij een geautomatiseerde adreswijziging. Daarom staat deze functie uit en verscheen het oude adres op de parkeervergunning. Op 14 oktober 2019 merkte een medewerker dit op en werd dit aangepast en via mail verzonden.

In het nieuwe systeem zullen verhuisbewegingen wel automatisch opgepikt worden, wat zal resulteren in een automatische aanpassing van de vergunning.

De directeur Mobiliteit en Parkeren beslist om de retributiebon te annuleren omdat mevrouw foutieve informatie ontving en omdat zij, zodra de kennisgeving toekwam, de parkeervergunning aanvraag.

## Besluit

Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd, met schending van het zorgvuldigheids- en rechtszekerheidsbeginsel. De ombudsvrouw begrijpt dat er in dit verhaal gekeken wordt naar de externe partner, maar ze is van mening dat de stad verantwoordelijk is voor de kwaliteitscontrole

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Mobiliteit en Parkeren de medewerkers blijft coachen en begeleiden in het correct en zorgvuldig opvolgen van dossiers en dat er gepast wordt gecommuniceerd met de klant. De ombudsvrouw vraagt de stad om erop toe te zien dat de externe partners waarmee wordt samengewerkt dat op een klantgerichte, zorgvuldige manier doen.

|                       |                           |                        |
|-----------------------|---------------------------|------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Mobiliteit en Parkeren    |                        |
| <b>Dossier</b>        | 19.09.139775              | parkeren zonder ticket |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |                        |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771            |                        |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel   | schending              |

## Probleem

De heer B. kreeg op 23 juli 2019 een parkeerretributie voor het parkeren zonder ticket op 10 mei 2019. Hij meent dat deze retributie onterecht werd uitgeschreven omdat hij in de auto zat nadat hij zijn ouders had afgezet. De verzoeker gelooft dat het afzetten van een persoon onder de noemer 'laden en lossen' valt en dat men daar geen ticket van 10 minuten gratis parkeren voor nodig heeft. Hij voegt een USB-stick met opgenomen beelden en het gesprek met de parkeertoezichters toe, als bewijs van het laden en lossen. De stick is blijkbaar onvindbaar.

## Onderzoek

De retributie werd uitgeschreven op 10 mei 2019. Mobiliteit en Parkeren Antwerpen gaf telefonisch mee dat het feit dat een bestuurder in de wagen zit geen vrijstelling geeft om zich niet te houden aan het parkeerregime. Op de beelden wordt geen laad- en losactiviteit vastgesteld. De parkeertoezichters wandelden voorbij de wagen van de heer B. en namen geen foto's om de situatie niet te laten escaleren. De dienst meent dat de parkeertoezichters correct handelden. De stick van de heer B. werd via de post naar hem terug gestuurd. Volgens de directeur Mobiliteit en Parkeren werd de stick, samen met een hele hoop andere brieven, bezorgd aan Bpost. Het gaat hier niet over een aangetekende zending maar over de gewone postbedeling. Omdat de stick niet is aangekomen bij de verzoeker, bezorgt de dienst hem een nieuwe USB-stick ter compensatie voor het verlies. Deze stick werd via een aangetekende zending opgestuurd.

## Besluit

Wat het uitschrijven van de retributie voor het foutparkeren betreft, stelt de ombudsvrouw vast dat de medewerkers correct handelden.

Het versturen van een waardevol voorwerp, zoals de USB-stick, is wel voor verbetering vatbaar. Waardevolle voorwerpen en bewijsmateriaal zouden per aangetekende zending opgestuurd kunnen worden. Voor dit onderdeel van de klacht meent de ombudsvrouw dat de melding gegrond gecorrigeerd is met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel.

De klantverantwoordelijke bevestigt dat voortaan, in de zeldzame gevallen waarbij een verzoeker een USB stick bezorgt, deze per aangetekende zending wordt teruggestuurd naar de betrokkene.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Mobiliteit en Parkeren erop toeziet dat waardevolle voorwerpen, in dit geval de USB-stick, aan de burger terugbezorgd worden via een aangetekende zending.

|                       |                           |                   |
|-----------------------|---------------------------|-------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Mobiliteit en Parkeren    |                   |
| <b>Dossier</b>        | 19.11.143862              | foute nummerplaat |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |                   |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771            |                   |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel   | schending         |
|                       | coördinatie               | schending         |
|                       | adequate communicatie     | schending         |

## Probleem

Op 28 oktober 2019 schrijft mevrouw M. een e-mail aan de dienst Mobiliteit en Parkeren. Ze kreeg twee retributies. Hoewel ze geannuleerd werden, wenst ze een verklaring voor de controles die gebeuren bij het uitschrijven van boetes. De nummerplaat van haar wagen werd namelijk niet grondig nagekeken. Het is december 2019 en ze heeft nog geen antwoord van de dienst.

## Onderzoek

Mevrouw geeft in haar communicatie aan dat het kenteken niet correct gecontroleerd werd. Uit nazicht blijkt dat ze in het controlegebied woont dat de stad momenteel uitbesteedt aan concessiehouder Apcoa. Wanneer medewerkers van het klantenteam vaststellen dat controles in dit gebied niet nauwkeurig genoeg uitgevoerd worden, dan neemt de dienst Mobiliteit en Parkeren contact op met de leidinggevende van de parkeertoezichters, die op zijn beurt contact opneemt met Apcoa. Zij nemen verdere maatregelen.

In principe is het zo dat een vaststelling, voor ze wordt opgemaakt, nog gecontroleerd wordt door de parkeertoezichter.

In de toekomst, vermoedelijk vanaf eind april 2020, zal dit specifieke gebied gecontroleerd worden door eigen parkeertoezichters. Bij hen wordt zeer streng toegezien op de kwaliteit van de controles die zij uitvoeren. De directeur hoopt dan ook dat het probleem zich in de toekomst niet meer zal stellen.

Mevrouw ontving na de eerste foutieve vaststelling op 26 oktober nog een tweede parkeerretributie op 9 november 2019. Deze was het gevolg van een technische storing bij het controlesysteem dat gehanteerd wordt door de parkeertoezichters. Zij zijn zich op dat ogenblik niet bewust van mogelijke kortstondige connectieproblemen.

Het gaat hier dus om een ongelukkige samenloop van omstandigheden. De directeur biedt excuses aan en belooft alles in het werk te stellen om gelijkaardige situaties in de toekomst te vermijden.

## Besluit

Na de eerste foute vaststelling kwam een tweede, ondanks het feit dat mevrouw onmiddellijk reageerde na de eerste boete. Hoewel de stad hier rekent op een externe partner, is de ombudsvrouw van mening dat de stad eindverantwoordelijke is voor de kwaliteitscontrole. Ook de communicatie met mevrouw kon beter. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnormen coördinatie en adequate communicatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Mobiliteit en Parkeren erop toeziet dat er gepast wordt gecommuniceerd met de klant. De ombudsvrouw vraagt de dienst om zijn verantwoordelijkheid op te nemen in de samenwerking met externe partners.



|                       |                             |                                   |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Mobiliteit en Parkeren      |                                   |
| <b>Dossier</b>        | 19.01.125948 - 19.04.130502 | betaling parkeergeld via app 4411 |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd   |                                   |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579              |                                   |
| <b>Ombudsnormen</b>   | coördinatie                 | schending                         |
|                       | actieve dienstverlening     | schending                         |

## Probleem

De ombudsvrouw ontvangt twee meldingen over de betaling van parkeergeld via de app 4411 van BeMobile.

### Dossier 19.01.125948

In de buurt van de Mechelsesteenweg worden al een paar weken de parkeermeters vervangen. De oude exemplaren worden afgeplakt en onleesbaar gemaakt en meestal (maar niet altijd volgens de heer V.) wordt er dichtbij een nieuwe parkeermeter geplaatst met een ander nummer. De heer V. vindt de vervanging van de meters slecht georganiseerd. Met de app 4411 is het niet mogelijk om de nieuwe parkeermeters te selecteren. De oude meters zijn wel nog beschikbaar in de app maar vermits die meters zijn afgeplakt, kan men niet zien of men een juist nummer selecteert. Normaal stelt de app automatisch een parkeermeter voor, maar dat gebeurt nu ook niet meer systematisch volgens de heer V. In dergelijk geval is het gokken wat je moet doen. De verzoeker heeft al enkele malen een support request ingediend bij 4411 maar daar komt naar zijn mening geen deftige respons op. Hij geeft ook mee dat, wanneer je een dagticket neemt, je de dag nadien geen dagticket meer kan nemen op een andere parkeerplek, tenzij je minstens 24 uur wacht. Dit maakt het makkelijk om te vergeten een ticket te nemen en dan riskeer je een boete. Volgens de support desk van 4411 is dit een bewuste keuze die onder de bedrijfspolitiek valt. De verzoeker krijgt een parkeerretributie.

### Dossier 19.04.130502

Mevrouw N. werkt op de Plantin en Moretuslei. De nummers van de parkeerautomaten veranderden. Op 1 april 2019 stelt mevrouw, samen met andere collega's, vast dat de nieuwe nummers niet beschikbaar zijn via 4411. Men kan de wagen dus niet registreren. 4411 zegt dat ze de nummers nog niet doorkregen van de stad. Mevrouw vreest nu onterechte boetes.

## Onderzoek

De oude parkeerautomaten werden inderdaad recent vervangen door nieuwere modellen. Sommige nieuwe parkeerautomaten werden hierbij op een nieuwe, nabije locatie geplaatst. Daarnaast werden extra informatieborden met richtlijnen voor sms- en app-parkeren geplaatst. De oude automaten werden omwikkeld om aan te geven dat ze buiten gebruik zijn. Helaas verliep deze omschakeling niet helemaal zoals gepland, waardoor de signalisatie over betaalmogelijkheden op een aantal locaties niet voldoende of verwarrend was. Dit zorgde voor onduidelijkheid bij parkeerders die correct wilden handelen. Naar aanleiding van het bezwaarschrift van de heer V. werd de parkeerretributie dan ook éénmalig geannuleerd. Mobiliteit en Parkeren stelt alles in het werk om de nodige signalisatie van het betalend parkeren overall in Antwerpen zo snel mogelijk in orde te brengen, aldus de directeur. In de tussentijd kan men het parkeergeld voldoen via sms of app ([www.4411.be](http://www.4411.be) of [www.parkmobile.be](http://www.parkmobile.be); na

éénmalige registratie). Bij het betalen via app hoeft men zelf geen tariefcode van de parkeerautomaat in te geven, de app geeft een suggestie van waar de gsm zich op dat moment bevindt, waardoor men niet op zoek hoeft te gaan naar een parkeerautomaat.

De oude codes blijven behouden bij Be Mobile (4411) totdat de oude parkeerautomaten uit het straatbeeld verwijderd zijn. Dit zal ten laatste eind februari 2019 zijn. Momenteel zijn de oude codes nog zichtbaar op automaten die omwikkeld werden, op de plekken waar het plastic beschadigd werd. De oude codes zijn ook nog zichtbaar op de oude informatieborden in het straatbeeld. Er werd beslist deze als allerlaatste te vervangen en prioriteit te geven aan het plaatsen van nieuwe informatieborden. Hierdoor is het op dit moment enkel mogelijk om bij Be Mobile (4411) gebruik te maken van de oude codes voor het starten van een parkeersessie. Van zodra de oude codes uit het straatbeeld zijn verwijderd, gaat Be Mobile (4411) overschakelen naar de nieuwe codes.

De heer V. stelt zich ook vragen bij het gebruik van een dagticket via Be Mobile (4411). Aangezien een dagticket 10 uur doorlopend parkeren inhoudt, kan dit inderdaad niet stopgezet worden. Er dient in dit geval een nieuwe parkeersessie gestart te worden, nadat het dagticket is afgelopen. Indien men niet doorlopend 10 uur wenst te parkeren, kan men best geen gebruik maken van een dagticket, maar eerder van een start/stop parkeersessie voor de werkelijke parkeertijd. Het systeem hanteert zelfs automatisch een dagtarief in een zone waar een dagticket mogelijk is, als dat interessanter is dan het normale tarief. De mogelijkheid van een dagticket zal echter nog met Be Mobile (4411) besproken worden op een volgend overleg.

De directeur Mobiliteit en Parkeren Antwerpen verontschuldigt zich voor het ongemak en bedankt de heer V. voor de waardevolle feedback.

Een tijdje later laat de verzoeker weten dat er nog steeds problemen opduiken met de app. Hij wordt door de dienst Mobiliteit en Parkeren doorverwezen naar Be Mobile. Hiermee is de verzoeker niet tevreden. De stad blijft eindverantwoordelijke, vindt hij.

## Besluit

De vervanging van de parkeermeters was een complexe operatie waar de stad zonder twijfel heel wat uit geleerd heeft. De dienst geeft aan dat de verzoeker contact dient op te nemen met 4411. De ombudsvrouw begrijpt de reactie van de verzoeker wanneer hij zegt dat de stad zich niet afhankelijk mag opstellen van een externe partner. De burger legt de verantwoordelijkheid nu eenmaal bij de stad en ze dient er als een goede huisvader op toe te zien dat gemelde technische problemen onderzocht en verklaard worden. Deze meldingen worden gebundeld tot een gegronde gecorrigeerde klacht. Gelukkig werd onmiddellijk overgegaan tot actie en werd de boete van de heer V. geannuleerd. De ombudsnormen coördinatie en actieve dienstverlening werden hier geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Mobiliteit en Parkeren bij grootschalige mobiliteitsprojecten rekening houdt met alle scenario's waarmee de burger geconfronteerd kan worden en dat er tijdig en correct geïnformeerd wordt.

|                       |                                    |                      |
|-----------------------|------------------------------------|----------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Mobiliteit en Parkeren             |                      |
| <b>Dossier</b>        | 19.02.127783 – 19.02.127576        | tweede bewonerskaart |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd          |                      |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_03334                     |                      |
| <b>Ombudsnormen</b>   | degelijke dossieropvolging         | schending            |
|                       | toegankelijkheid en bereikbaarheid | schending            |

## Probleem

### 19.02.127783

De huisgenoot van de heer G. vroeg zonder problemen een bewonerskaart aan. Toen de verzoeker zelf een tweede wagen wilde registreren op hetzelfde adres kreeg hij een foutmelding. Er zou geen bewonerskaart mogelijk zijn voor zijn type voertuig. Het lukt de verzoeker niet om hierover een afspraak te krijgen aan het loket omdat er de komende maand geen vrije momenten voor een afspraak meer zijn. De districtssecretaris raadt hem aan om contact op te nemen met de ombudsvrouw.

### 19.02.127576

De verzoekster woont in de zone waar vanaf 1 april 2019 het bewonersparkeren van start gaat. Ze wil daarom een bewonersvergunning aanvragen via het e-loket en ontvangt daarbij telkens een foutmelding die aangeeft dat haar voertuig niet in aanmerking komt. Ondertussen verneemt de verzoekster dat het registratieprogramma geen oude Belgische nummerplaten aanvaardt. De verzoekster vindt dat het de verantwoordelijkheid is van de stad Antwerpen om de website te laten functioneren voor alle nummerplaten die in aanmerking komen voor een bewonerskaart.

## Onderzoek

De dienst Mobiliteit en Parkeren Antwerpen stelt vast dat de foutmelding zich lijkt voor te doen bij iets oudere voertuigen omdat de homologatiecode op het inschrijvingsbewijs niet altijd uniform was doorheen de jaren. Bij een afwijkende format kunnen de gegevens niet opgehaald worden uit de database van de DIV en is extra informatie nodig om de parkeervergunning aan te kunnen maken. De programma-ontwikkelaar wordt ingeschakeld om naar een oplossing voor het probleem te zoeken. De heer G. kan de dienst Mobiliteit en Parkeren Antwerpen het inschrijvingsbewijs bezorgen, waarna de vergunning zo snel mogelijk manueel in orde wordt gebracht.

## Besluit

De meldingen worden gebundeld en afgesloten als gegronde gecorrigeerde klacht. Vanwege een technische moeilijkheid werden de voertuigen van de verzoekers niet correct geregistreerd. Gelukkig wordt de vergunning manueel in orde gebracht en wordt gewerkt aan een softwarematige oplossing. In dossier TL 19.02.127783 kon de verzoeker op korte termijn geen afspraak verkrijgen om de situatie recht te laten zetten. De ombudsnormen degelijke dossieropvolging en bereikbaarheid worden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Mobiliteit en Parkeren het nodige doet om registratiefouten bij aanvraag van bewonerskaarten weg te werken.

|                       |                           |                         |
|-----------------------|---------------------------|-------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Mobiliteit en Parkeren    |                         |
| <b>Dossier</b>        | 19.02.127062              | defecte parkeerautomaat |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |                         |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_03334            |                         |
| <b>Ombudsnormen</b>   | rechtszekerheidsbeginsel  | schending               |
|                       | redelijkheidsbeginsel     | schending               |

## Probleem

Mevrouw R. merkt op 1 februari 2019 dat de vaste parkeerautomaat, die vroeger op het plein stond, verwijderd is. Ze weet niet wat gedaan en betaalt niet. Wanneer ze nadien bij haar wagen komt treft ze een retributie aan. Op 5 februari 2019 komt ze op dezelfde plek. Ondertussen verneemt ze dat er een andere parkeerautomaat staat verderop in de straat. De verzoekster komt op weg naar de parkeerautomaat een parkeerwachter tegen. Ze vraagt verduidelijking bij de nieuwe parkeermeters. De parkeerwachter vertelt dat het momenteel, omwille van defecten, 'een soep' is en dat niemand er nog aan uit kan. De parkeerwachter zegt ook dat, als je niet kan betalen je altijd je parkeerschijf kan leggen. Mevrouw gaat naar de parkeerautomaat en wil met haar kaart betalen. De automaat weigert haar betaalkaart. Ze krijgt de boodschap dat er 'een chip op moet geplaatst worden door de bank'. Nochtans heeft mevrouw een gewone bankkaart met chip. De verzoekster weet opnieuw niet wat gedaan en volgt de raad op van de parkeerwachter en plaatst de parkeerschijf. Uiteindelijk komt ze later terug bij haar auto en vindt opnieuw een retributie. Mevrouw wil deze retributies niet betalen omdat ze van mening is dat er geen mogelijkheid tot betalen was. Bovendien ging ze verder op informatie van de parkeerwachter die achteraf gezien niet bleek te kloppen. Ze vindt het systeem onduidelijk en moeilijk. Mevrouw is 75 jaar en kan niet meer mee met de moderne technologie. Zaken zoals apps en sms-parkeren zijn volledig onbekend voor haar.

## Onderzoek

De oude parkeerautomaten in Antwerpen werden vervangen door nieuwere modellen. Sommige nieuwe parkeerautomaten werden op een andere locatie geplaatst. Daarnaast werden informatieborden geplaatst met richtlijnen voor sms- en app-parkeren. De oude automaten werden gedurende enige tijd omwikkeld om aan te geven dat ze buiten gebruik waren. Dit zorgde mogelijk voor verwarring bij de eerste gelegenheid waarop mevrouw een parkeerretributie ontving. Verder zijn er sinds de ingebruikname van de nieuwe automaten een aantal storingen met de betaalterminals geweest. Dit gebeurde wellicht ook op het moment dat mevrouw de tweede parkeerretributie ontving. De defecten werden telkens gemeld aan de leveranciers. Uit een aantal voorvallen bleek het te gaan om een softwarebug die werd aangepakt. Sindsdien werden geen meldingen van defecte parkeerautomaten meer ontvangen. Beide retributies worden vanwege deze omstandigheden geannuleerd. Mevrouw hoeft niets te betalen en krijgt oprechte excuses vanwege de dienst Mobiliteit en Parkeren.

Vroeger volstond het om bij een defect aan de parkeerautomaat de blauwe schijf te leggen voor de volledige duurtijd van de parkeersessie. Recent werd de beslissing genomen om die periode in te korten tot twee uur. Wanneer die verstreken zijn, dient de parkeerder zich op een andere manier in regel te stellen bv. via sms of app of andere parkeergelegenheid op te zoeken. Over deze wijziging dient de stad nog beter te communiceren.



## Besluit

De melding wordt afgesloten als een gegronde gecorrigeerde klacht. De invoering van de nieuwe parkeerautomaten verliep niet overal even vlot. Technische defecten bij ingebruikname van nieuwe toestellen zijn uiteraard mogelijk. Zowel de situatie op het terrein (omwikkelde automaten) als de communicatie (verouderde artikels op de website, briefing van de parkeerwachters) zorgden in de overgangssituatie bijkomend voor een onduidelijke situatie waarbij het voor sommige parkeerders onduidelijk was hoe correct betaald kon worden. Het rechtszekerheids- en het redelijkheidsbeginsel zijn hier geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Mobiliteit en Parkeren bij de invoering van nieuwe parkeerautomaten of -systemen er op toeziet dat de rechtszekerheid gewaarborgd is.

|                       |                            |                              |
|-----------------------|----------------------------|------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Mobiliteit en Parkeren LEZ |                              |
| <b>Dossier</b>        | 20.02.147658               | LEZ-boete buitenlandse wagen |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd  |                              |
| <b>Collegebesluit</b> | 2021_CBS_01253             |                              |
| <b>Ombudsnormen</b>   | adequate communicatie      | schending                    |
|                       | degelijke dossieropvolging | schending                    |

## Probleem

De heer V. deed op 9 juli 2019 voor zijn ouders de LEZ-registratie van hun Zwitserse voertuig voor hun bezoek aan Antwerpen. Zij waren echter al op 13 februari 2019 de lage-emissiezone ingereeden. Vervolgens ontvangen de ouders op 25 januari 2020 een niet-aangetekende brief van de deurwaarder in het Frans. De ouders wonen in het Duitstalige gedeelte en spreken Duits. Aangezien zijn ouders het Frans niet geheel machtig zijn, dachten zij dat zij voor 10 februari 2020 een bedrag van 150 euro moesten betalen en daarna bezwaar dienden aan te tekenen. De heer V. contacteerde vervolgens de deurwaarder via e-mail. Hij ontving geen antwoord. Daarom belde hij de deurwaarder op. Tijdens het telefoongesprek geraakt de kwestie echter niet uitgeklaard. De heer V. hoopt dat de ombudsdienst het dossier kan verder zetten.

## Onderzoek

Naar aanleiding van de melding bij de ombudsvrouw neemt een medewerker van de ombudsdienst telefonisch contact op met de deurwaarder, die als incassobureau werd aangesteld door de stad Antwerpen voor het beheer van buitenlandse LEZ-boetes. Omdat het voertuig, dat wel in orde is voor de LEZ, niet geregistreerd was op het moment dat het de lage-emissiezone inreed, dient de heer L. het bewijs van zijn registratie voor de lage-emissiezone per aangetekende zending aan de deurwaarder te bezorgen, samen met het bezwaarformulier. Uiteindelijk wordt de boete geannuleerd aangezien het voertuig correct geregistreerd werd. De verzoeker is dankbaar voor de tussenkomst van de ombudsvrouw.

## Besluit

Deze melding wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd. De correspondentie via de deurwaarder rond deze LEZ-boete voor een buitenlands voertuig verliep op verschillende vlakken niet correct. Gelukkig kon dit rechtgezet worden door de ombudsvrouw. De ombudsnormen adequate communicatie en degelijke dossieropvolging werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Mobiliteit en Parkeren waakt over de correcte opvolging van buitenlandse LEZ-boetes door de incassobureaus die ze daartoe aanstelt.

|                       |                            |                              |
|-----------------------|----------------------------|------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Mobiliteit en Parkeren LEZ |                              |
| <b>Dossier</b>        | 19.10.142007               | gegevens Nederlands voertuig |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd  |                              |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771             |                              |
| <b>Ombudsnormen</b>   | degelijke dossieropvolging | schending                    |

## Probleem

De heer V. dient bezwaar in tegen een LEZ-boete maar dit wordt afgewezen. Zijn auto heeft een euronorm 4 volgens het kentekenbewijs en ook volgens de stedelijke website, na invoer van de gegevens. De auto is inmiddels verkocht maar bij de Nederlandse RDW (Rijksdienst voor het Wegverkeer) is volgens de verzoeker alle informatie op te vragen. De website geeft inderdaad weer dat de wagen toegelaten is. Samen met de informatie op het kentekenbewijs dacht de verzoeker in orde te zijn en de LEZ te mogen binnenrijden.

## Onderzoek

Wegens een latere update in de Nederlandse voertuiggegevensbank RDW waren de gegevens over de euronorm niet beschikbaar toen de kennisgeving van de boete verstuurd werd. De verzoeker diende op 24 juni 2019 bezwaar in.

Omdat het inschrijvingsbewijs geen euronorm vermeldt, heeft de beboetingsambtenaar dit aan de hand van het gewicht massarijklare toestand berekend. Volgens de tabel die wordt gebruikt, was de uitkomst een euronorm 3.

Uit het onderzoek op vraag van de ombudsvrouw blijkt dat het voertuig wel degelijk een euronorm 4 heeft. De dienst zal de heer V. een nieuwe gegronde beslissing bezorgen, waardoor de boete wordt kwijtgescholden.

Stadsontwikkeling laat aanvullend nog weten dat de wet op de Kruispuntbank Voertuigen in mei 2019 werd aangepast om voertuiggegevens uit te kunnen wisselen over de LEZ's met andere landen. Hierbij geldt het principe van wederkerigheid. Enkel als de lidstaat waarmee de voertuiggegevens worden uitgewisseld over een gelijkaardige regelgeving beschikt, zal de gegevensuitwisseling tot stand kunnen worden gebracht. Momenteel beschikt enkel Nederland al over dergelijke regelgeving. Het enige wat de uitwisseling van de Nederlandse data nog tegenhoudt, is een officieel akkoord van de federale overheid. Door het uitblijven van een nieuwe regering en de coronacrisis is dit nog niet in orde.

## Besluit

Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnorm degelijke dossieropvolging. Pas nadat de verzoeker aanklopte bij de ombudsvrouw kon de dienst de juiste gegevens verzamelen.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Mobiliteit en Parkeren Antwerpen goede afspraken maakt rond het verlenen van correcte informatie door andere lidstaten van de EU, zodat de medewerkers een juiste beslissing kunnen nemen.

|                       |                            |            |
|-----------------------|----------------------------|------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Mobiliteit en Parkeren LEZ |            |
| <b>Dossier</b>        | 19.04.131113               | LEZ dagpas |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd  |            |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579             |            |
| <b>Ombudsnormen</b>   | rechtszekerheidsbeginsel   | schending  |

## Probleem

De heer B. kocht een dagpas voor de LEZ (lage-emissiezone) aan voor 9 oktober 2018. Toch ontving hij een LEZ-boete voor diezelfde datum, die intussen tot bij de deurwaarder is geraakt. De heer B. vraagt om een rechtzetting.

## Onderzoek

Uit nazicht blijkt dat de heer B. een foutieve nummerplaat had ingegeven, waarbij hij één letter had omgewisseld. Het is de verantwoordelijkheid van de burger om bij het aankopen van een LEZ-dagpas de correcte nummerplaat in te geven. Indien men bij het ontvangen van de goedkeuring van de LEZ-dagpas een fout opmerkt, kan men meteen contact opnemen met het klantenteam om deze nummerplaat recht te zetten. Dit is niet gebeurd, waardoor de heer B. een boete kreeg. De kennisgeving van de geldboete werd verstuurd op 30 oktober 2018.

Naar aanleiding van het bezwaar dat de heer B. verstuurd op 27 januari 2019 werd een beslissing opgemaakt op 29 maart 2019. Het bezwaar werd niet-ontvankelijk verklaard wegens niet tijdig en kon dus niet onderzocht worden. De heer B. diende immers het bezwaar binnen 30 dagen (rekenend vanaf de kennisgeving van de geldboete op 30 oktober 2018) in te dienen. Na het verstrijken van deze bezwaartermijn van 30 dagen is de oplegging van de administratieve geldboete definitief, met als resultaat dat het dossier bij niet-betaling naar de deurwaarder werd overgebracht.

Na enige vertraging blijkt uit onderzoek bij Bpost- dat de aangetekende kennisgeving van de geldboete is teruggekomen wegens een foutief adres. Betrokkene heeft dus nooit de kennisgeving van de geldboete mogen ontvangen. Deze informatie kreeg de dienst Bestuurlijke Handhaving lage-emissiezone op 16 mei 2019, waardoor niet tijdig de procedure on hold gezet kon worden. De administratieve geldboete wordt geannuleerd omdat de procedure tot inning van de boete niet correct werd gestart en betrokkene daardoor nooit tijdig bezwaar kon indienen.

## Besluit

De ombudsvrouw is verheugd dat de boete wordt kwijtgescholden. Jammer genoeg duurde het enige tijd voordat de administratieve fout aan het licht kwam. Dit bezorgde de verzoeker heel wat onnodige last. De procedure van aangetekend verweer is decretaal bepaald en helaas nog steeds volledig op papier. Deze werkwijze is weinig klantgedreven en leidt vaak tot misverstanden en gemiste zendingen. Daarom drong de ombudsvrouw er in het vorige jaarverslag op aan om de dialoog aan te gaan met de wetgever om de procedure te herbekijken. Deze oproep blijft nog steeds overeind. Een gegronde, maar gecorrigeerde melding, waarbij het rechtszekerheidsbeginsel werd geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Mobiliteit en Parkeren in dialoog gaat met de Vlaamse decreetgever om de bezwaarprocedure voor de lage-emissiezone te moderniseren zodanig dat misverstanden en gemiste aangetekende zendingen vermeden kunnen worden.

|                       |                            |                |
|-----------------------|----------------------------|----------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Mobiliteit en Parkeren LEZ |                |
| <b>Dossier</b>        | 19.03.129185               | afbakening LEZ |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd  |                |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579             |                |
| <b>Ombudsnormen</b>   | rechtszekerheidsbeginsel   | schending      |
|                       | adequate communicatie      | schending      |

## Probleem

De heer D. is van mening dat de LEZ (lage-emissiezone) verkeersborden (F117 – ‘begin LEZ-zone’) op de Borsbeekbrug en Zurenborgbrug, niet reglementair zijn. Ze wekken de indruk dat deze bruggen zich in de lage-emissiezone bevinden, terwijl dat volgens het gemeenteraadsbesluit van 27 juni 2016 niet zo is. Het probleem dat daarmee ontstaat is, dat enkele tientallen parkeerplaatsen buiten de LEZ-zone nu plots niet meer beschikbaar zijn voor niet-toegelaten voertuigen zoals dat van de heer D. Hij parkeert zijn wagen daar geregeld, maar wanneer hij de parkeerplaats verlaat richting de Singel, is hij verplicht om over de middenberm te keren vlak voor de Singel. Hij weet dat dit niet reglementair is, maar het is de enige manier om een LEZ-boete te vermijden. Soms vergeet hij dat en rijdt de Singel op, om er dan zo snel mogelijk terug af te rijden. Hij ontving daarvoor al een LEZ-boete. Zijn bezwaar werd toen ongegrond verklaard, maar de boete werd niet geïnd omdat ze vervallen was volgens de verzoeker. De verzoeker is van mening dat de stad op beide bruggen een keerlus zou moeten voorzien in plaats van de LEZ-zone de facto uit te breiden buiten het gebied dat door de gemeenteraad werd vastgelegd. De heer D. bezorgt, om zijn punt te illustreren, een kaart van de LEZ zoals opgenomen in het gemeenteraadsbesluit en een kaart zoals op de website vermeld.

## Onderzoek

Er worden in het systeem twee boetes teruggevonden van de heer D.: één van 22 april 2017 en één van 9 februari 2019. De eerste boete werd geannuleerd omdat de beboetingsambtenaar de beslissing laattijdig had opgestuurd. De afdeling Mobiliteit en Parkeren Antwerpen lage-emissiezone duidt dat de LEZ-borden op de Zurenborgbrug nog voor de brug staan, omdat dat communicatief helderder is voor de weggebruikers. Wel staan de huidige LEZ-borden op de Zurenborgbrug niet conform de kaart met de afbakening van de lage-emissiezone. Deze situatie zal naar aanleiding van deze melding zo spoedig mogelijk rechtgezet worden. Dit zorgt er echter niet voor dat de parkeerplaatsen op de brug dan gebruikt zouden kunnen worden door niet-toegelaten voertuigen, want er is geen keermogelijkheid op de brug. Dezelfde situatie deed zich voor op de Borsbeekbrug. Daar werden de zoneborden van de LEZ aanvankelijk aan het begin van de Borsbeekbrug (kant Gitschotellei) geplaatst. Naar aanleiding van een eerdere melding van de heer D. werden deze borden op 11 april 2018 verplaatst naar het einde van de Borsbeekbrug (kant Singel) conform de kaart.

De verkeerssituatie op beide bruggen laat niet toe om op de brug te keren zonder het kruispunt met de Singel te passeren. De dienst Mobiliteit heeft aangegeven dat het voorzien van een keerlus op de brug, wegens veiligheidsredenen, geen optie is. Dit zou leiden tot gevaarlijke verkeerssituaties.

De signalisatie die het begin van de lage-emissiezone aangeeft staat op de toegangswegen naar de Singel, niet op de Singel zelf, conform het goedgekeurde afgebakende gebied. Dat betekent

dat ook de desbetreffende kruispunten van de Singel zelf deel uitmaken van de lage-emissiezone. Per definitie zijn terugkeerbewegingen op die kruispunten dus niet toegestaan omdat men zich dan reeds in de lage-emissiezone bevindt. Ook een andere opstelling van de camera's zou aan dit feit niets veranderen.

Via de vooraankondigingsborden worden toekomstige bestuurders erop gewezen welke weg zij nog kunnen inslaan om het inrijden van de lage-emissiezone te vermijden. Dit is eveneens het geval voor wie de Borsbeekbrug en de Zurenborgbrug oprijdt. Deze vooraankondigingsborden kunnen de facto beschouwd worden als een soort keerlus, want ze geven aan welke wegen naar de LEZ leiden en welke niet. Op het moment dat men zo'n bord passeert, weet men dat er een zonaal bord zal komen door voor die weg te kiezen, ook al doet men eerst een tussenstop op een parkeerplaats die zich nog voor het LEZ zonebord bevindt.

## Besluit

Deze melding wordt als gegrond gecorrigeerd afgesloten. De plaatsing van de door de verzoeker aangestipte borden stemde niet overeen met het door de gemeenteraad vastgestelde gebied. Dit wordt aangepast. Een keerlus voorzien om draaien buiten de lage-emissiezone mogelijk te maken op de Zurenborgbrug en de Borsbeekbrug blijkt helaas niet mogelijk. De parkeerplaatsen op deze bruggen blijven dus onbeschikbaar voor wie de lage-emissiezone niet in mag. Het is belangrijk voor bestuurders om steeds rekening te houden met de vooraankondigingsborden. Het rechtszekerheidsbeginsel en de ombudsnorm adequate communicatie werden hier geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Mobiliteit en Parkeren er over waakt dat er duidelijkheid is over de precieze afbakening van de lage-emissiezone en dat bij de plaatsing van de afbakeningborden de door de gemeenteraad vastgelegde zone wordt gerespecteerd.

|                       |                              |                            |
|-----------------------|------------------------------|----------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing |                            |
| <b>Dossier</b>        | 20.02.148413                 | registratie wilsverklaring |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd    |                            |
| <b>Collegebesluit</b> | 2021_CBS_01253               |                            |
| <b>Ombudsnormen</b>   | actieve dienstverlening      | schending                  |
|                       | adequate communicatie        | schending                  |

## Probleem

Mevrouw V. had al tweemaal een afspraak in het stadsloket om een wilsverklaring van haar ouders op te stellen. Het document werd al tweemaal geweigerd omwille van fouten bij het invullen en het niet correct plaatsen van de handtekening. De tweede maal had mevrouw V. veel moeite gedaan om met haar hoog bejaarde vader ter plaatse te geraken. Het document is op dat vlak volgens de verzoekster onvoldoende duidelijk. Mevrouw V. heeft er begrip voor dat de regelgeving streng is, maar vindt het niet kunnen dat de wilsverklaring niet werd goedgekeurd. Ze wil geen derde maal met haar hoog bejaarde vader naar het stadsloket gaan.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing geeft aan dat er twee procedures zijn voor het opstellen en ondertekenen van een wilsverklaring. De te volgen procedure is afhankelijk van het feit of de betrokkene wel of niet de wilsverklaring zelf kan opstellen en ondertekenen. Voor het opstellen en ondertekenen van de wilsverklaring van de moeder van mevrouw V. moet volgende procedure gevolgd worden:

- De verplichte gegevens moeten op het document ingevuld worden. Aanvullend moeten de gegevens van twee getuigen opgenomen worden.
- Het medisch attest moet toegevoegd worden dat stelt dat haar moeder de wilsverklaring niet kan opstellen en ondertekenen.
- Mevrouw V. moet haar gegevens invullen omdat zij aangewezen is om dit in de plaats van haar moeder te doen.
- Het document moet ondertekend worden door de twee getuigen en mevrouw V.
- Mevrouw V. moet persoonlijk verschijnen voor het afleggen van de wilsverklaring van haar moeder.
- Voor de wilsverklaring van de vader:
- De verplichte gegevens moeten op het document ingevuld worden. Aanvullend moeten de gegevens van twee getuigen opgenomen worden.
- Het document moet ondertekend worden door de twee getuigen en haar vader.
- De vader moet persoonlijk verschijnen voor het afleggen van zijn wilsverklaring.

De eerste keer waren de papieren volledig ingevuld door mevrouw V. en ondertekend door de ouders. Enkel mevrouw was op de afspraak. In het formulier is er een clause voorzien: als iemand zelf niet meer de wilsverklaring kan opstellen en ondertekenen, kan dit door iemand anders ingevuld worden. Mevrouw werd aangeraden om het formulier voor haar moeder op deze manier opnieuw in te vullen. Op de tweede afspraak was mevrouw vergezeld door haar vader. Voor de moeder had ze een medisch attest, dat ze niet meer zelf kon ondertekenen. Er werden twee problemen vastgesteld: de moeder tekende toch zelf het formulier en er was een verkeerd gedrukt deel doorstreept in de wilsverklaring van de vader. De formulieren over de wilsverklaring worden streng bekeken door de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid. Het loket is daarom

extra alert om de formulieren volledig en correct door te sturen. De stad Antwerpen is verplicht om een controle uit te voeren op het ingevulde formulier.

## Besluit

Het is positief dat mevrouw na haar melding bij de ombudsvrouw eindelijk alle nodige instructies heeft om de wilsverklaringen correct in te vullen. Duidelijkere instructies op zowel het document als vanuit het stadsloket hadden kunnen vermijden dat de verzoekster tweemaal vruchteloos moest langskomen. Deze melding is gegrond en gedeeltelijk gecorrigeerd met schending van de ombudsnormen adequate communicatie en actieve dienstverlening.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing zorgt voor verduidelijking van de instructies voor de ondertekening van een wilsverklaring, zowel op het formulier zelf als bij ondersteuning vanuit het stadsloket.

|                       |                               |                           |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing  |                           |
| <b>Dossier</b>        | 20.02.147955                  | perceelnummer weekendhuis |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd     |                           |
| <b>Collegebesluit</b> | 2021_CBS_01253                |                           |
| <b>Ombudsnormen</b>   | adequate communicatie         | schending                 |
|                       | redelijke behandelingstermijn | schending                 |

## Probleem

Mevrouw H. bezit een weekendhuis in Berendrecht. Dit huis is onbewoond. Het is volgens haar gelegen op een binnengrond aan huisnummer 4. De verzoekster vroeg in de loop van 2018 een eerste maal een renovatiepremie aan bij Wonen Vlaanderen voor haar woning. De aanvraag werd geweigerd omdat haar weekendhuis verhuurd zou zijn. Zo kwam zij er achter dat haar perceelnummer was overgezet op een nieuw gebouwde en permanent bewoonde bungalow van haar burens. Vervolgens probeerde ze deze foutieve perceelnummering recht te zetten. Er volgde een huisbezoek door de wijkagent. Deze bevestigde het probleem en stelde voor om het perceelnummer aan te passen naar 5. Het dossier wordt overgemaakt aan Loketwerking. Op 24 januari 2019 laat een medewerker van Loketwerking haar weten dat men de situatie ter plaatse zal bekijken en dan opnieuw contact zal opnemen. Er volgt echter geen nieuw contact. De moeder van de verzoekster mailt vervolgens nog een aantal keren met Loketwerking, maar krijgt geen reactie. Daarop dient de verzoekster een nieuwe aanvraag in voor een renovatiepremie. Deze wordt opnieuw geweigerd. Mevrouw ontvangt de beslissing van Wonen Vlaanderen echter niet tijdig. Een nieuwe aanvraag voor een renovatiepremie zou ondertussen te laat zijn om de facturen nog te laten terugbetalen, omdat twee jaar verstreken zijn. Het woonkantoor raadt haar aan om de beslissing van Wonen Vlaanderen aan te vechten via hoger beroep. Parallel met dit beroep wil mevrouw dat ook het stedelijke aandeel in dit verhaal wordt onderzocht.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing laat weten dat het gaat om een woning in een weekendzone. Op het terrein staan meerdere gebouwen, die allemaal hetzelfde adres hebben. De betrokken loketmedewerker heeft toegelicht dat de specifieke huis- en/of busnummers niet voorzien zijn, omdat dit afhankelijk is van de stedenbouwkundige vergunningen en de registratie van de gebouwen op dit terrein. Als de vergunningen in orde zijn, worden de gegevens aan de loketdiensten overgemaakt. Dan worden aparte huis- en/of busnummers voorzien.

Het perceelnummer vier blijkt pas recent toegekend te zijn in het kader van de vergunning van een naburige bungalow. Dit werd aan de verzoekster toegelicht in een telefoongesprek, waar helaas geen registratie van gebeurde. Hoewel bijkomende bevestiging per mail wenselijk geweest zou zijn, werd de verzoekster er tijdens dit gesprek wel over geïnformeerd hoe het dossier verder opgevolgd zou worden door de dienst vergunningen.

Het klopt volgens de directeur Ondernemen en Stadsmarketing niet dat de betrokken loketmedewerker niet meer reageerde op de berichten van de verzoekster. Ze werd gebeld en geïnformeerd dat de oplossing voor het probleem via de dienst Stadsontwikkeling/Vergunningen loopt. De leidinggevende sprak de betrokken loketmedewerker er wel op aan dat hij een mailbericht dient te beantwoorden en/of een telefonisch gesprek per mail dient te bevestigen indien de burger een mailadres heeft. De leidinggevende sprak de medewerker ook aan op het feit dat hij bij moeilijke dossiers om welke reden ook, best de leidinggevende inlicht, die dan een gepaste oplossing kan zoeken. Uiteindelijk wordt, om alle verwarring te vermijden, eind mei 2020 aan alle panden een afzonderlijk huisnummer toegekend.

## Besluit

De communicatie in dit dossier verliep niet naar behoren, waardoor mevrouw anderhalf jaar moest wachten op de toekenning van een huisnummer voor haar weekendhuis. De melding wordt afgesloten als gegrond maar gecorrigeerd. De ombudsnormen adequate communicatie en redelijke behandelingstermijn werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat mails van burgers aan loketmedewerkers beantwoord worden.



|                       |                              |                           |
|-----------------------|------------------------------|---------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing |                           |
| <b>Dossier</b>        | 20.01.146974                 | afspraak nodig stadsloket |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd    |                           |
| <b>Collegebesluit</b> | 2021_CBS_01253               |                           |
| <b>Ombudsnormen</b>   | actieve dienstverlening      | schending                 |
|                       | soepelheid                   | schending                 |

### Probleem

Mevrouw D. bezoekt op woensdag 22 januari 2020 het stadsloket. Eerder kreeg ze de informatie dat ze voor de afhaling van een identiteitskaart geen afspraak diende te maken. Dit zou echter wel nodig zijn. Deze boodschap werd volgens mevrouw op een zeer onvriendelijke manier doorgegeven door een medewerker in het stadsloket. Een andere medewerker geeft mevrouw vervolgens een afspraak. Toen ze haar beurt afwachtte, kwam de medewerker naar haar toe en zou gezegd hebben: “dat kan zo maar niet, hé, u moet hier niet zitten wachten, ik had u gezegd dat u een afspraak moest maken!” Niet enkel de klantonvriendelijkheid stoort mevrouw, maar ook het gebrek aan flexibiliteit van de medewerker.

### Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing onderzocht dit voorval. De medewerker werd hierover aangesproken en geeft toe dat hij wel eens kortaf overkomt. De directeur excuseert zich, dit strookt niet met de klantgerichte dienstverlening die de stad aanbiedt. Het klopt dat het afhalen van een identiteitskaart op afspraak is. Soms gebeurt het dat iemand zich zonder afspraak aanbiedt. In dat geval zoekt de onthaalbediende een oplossing. Mogelijk is er nog een ander moment beschikbaar, als de klant even kan wachten. Als er geen mogelijkheid is of de klant wenst niet te wachten, wordt meteen een afspraakmoment op een ander tijdstip aangeboden. In dit geval en voor een eenvoudig product als het afhalen van een identiteitskaart, was er in het stadsloket nog een mogelijkheid voor een loketbezoek de dag zelf. De directeur bevestigt dat dit bezoek niet op een klantvriendelijke manier verliep.

### Besluit

De ombudsvrouw meent dat deze klacht gegrond maar gecorrigeerd is op basis van het ontbreken van één van de basiswaarden die de stad uitdraagt, namelijk een klantvriendelijke dienstverlening bieden aan de burger. De ombudsnormen actieve dienstverlening en soepelheid worden geschonden.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing haar medewerkers voortdurend aanspoort een klantvriendelijke dienstverlening te bieden.

|                       |                               |                              |
|-----------------------|-------------------------------|------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing  |                              |
| <b>Dossier</b>        | 19.08.138014                  | voornaamswijziging lukt niet |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd     |                              |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771                |                              |
| <b>Ombudsnormen</b>   | redelijke behandelingstermijn | schending                    |
|                       | degelijke dossieropvolging    | schending                    |

### Probleem

Mevrouw O. getuigt in haar bericht over het langzame en foutieve verloop van de procedure voor haar naamsverandering en een nieuwe ID-kaart. Hierdoor diende ze een spoedprocedure te betalen, om te vermijden dat zij niet op reis kon vertrekken met haar nieuwe identiteitskaart.

### Onderzoek

De directeur Loketwerking laat weten dat een voornaamsverandering wordt uitgevoerd aan het afspraakloket. Dit kan in de meeste gevallen aan het loket afgerond worden. In uitzonderlijke gevallen zoals bijvoorbeeld bij een onbestaande voornaam of een uitgebreid strafregister, is er een advies nodig van de procureur des Konings. In dit dossier is een foute werkwijze gehanteerd: de medewerker heeft het verzoek aangenomen en digitaal geklasseerd om later te behandelen. Dit is niet de standaardwerkwijze. Hierdoor is dit aanvraagdossier pas (veel) later door een collega opgenomen. Zelfs als de medewerker niet in de mogelijkheid was om de aanvraag onmiddellijk te behandelen, dan moet dit nadien snel opgevolgd worden.

De effectieve voornaamsverandering wordt uitgevoerd op 6 augustus 2019, dit is de datum van de akte en het rijksregister.

De situatie wordt in opdracht van de directeur Loketwerking voorgelegd aan de verantwoordelijke manager voor het stadsloket. Die neemt dit op met het team dat deze aanvragen behandelt, zodat in de toekomst de juiste werkwijze gehanteerd wordt én dat dossiers snel en chronologisch opgevolgd worden. Dit wordt ook opgenomen in de functioneringsgesprekken.

De directeur Loketwerking biedt aan de verzoekster excuses aan voor de foute behandeling van het dossier en oordeelt dat de aanvraag tot terugbetaling van de gemaakte kosten gerechtvaardigd is.

### Besluit

De ombudsvrouw is verheugd dat de kost voor de spoedprocedure wordt terugbetaald en dat verontschuldigingen werden aangeboden voor het foutieve en laattijdige behandelen van het dossier. Deze melding is gegrond maar gecorrigeerd, met schending van de ombudsnormen degelijke dossieropvolging en redelijke behandelingstermijn.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat de procedure tot voornaamswijziging correct wordt gevolgd.



|                       |                              |   |
|-----------------------|------------------------------|---|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing |   |
| <b>Dossier</b>        | 19.12.144707                 | onterechte aanhouding<br>vals rijbewijs |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd    |   |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771               |   |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel      | schending                               |

## Probleem

Op 21 november 2019 controleert de politie het voertuig van de heer S. Zijn rijbewijs, waarover hij al zeven jaar beschikt, blijkt niet vindbaar in het systeem. Als gevolg daarvan wordt het rijbewijs ingetrokken, wordt hij gefouilleerd en verdacht van valsheid in geschrifte. Hij wordt uitgenodigd voor verhoor.

De verzoeker contacteert na dit voorval onmiddellijk de stad. De dienst Identiteiten en Rijbewijzen zegt dat het rijbewijs tijdelijk geregistreerd stond. Hij wordt geïnformeerd over hoe hij een permanent rijbewijs aanvraagt. De verzoeker doet opnieuw zijn verhaal en de dienst achterhaalt dat de verzoeker effectief een permanent rijbewijs heeft. Ze gaan op zoek in het archief. De aanvraag voor het permanente rijbewijs wordt teruggevonden en gecorrigeerd. De verzoeker kan zijn rijbewijs ophalen bij de politie en het verhoor wordt geannuleerd.

De heer S. is erg ontdaan door dit voorval. De valse beschuldigingen en nadien de foute informatie door de stad dat het om een voorlopig rijbewijs ging, bezorgden hem en zijn gezin veel stress en emotionele schade, aldus de verzoeker. Bijkomend werden ook veel kosten gemaakt: op de avond van de controle was het gezin op weg naar een hotel in Amsterdam. Deze trip kon niet doorgaan. De volgende dag heeft het gezin dan de trein moeten nemen naar Nederland. Ook nadien, de situatie duurde twee weken, was het gezin aangewezen op het openbaar vervoer. De verzoeker wenst een schadevergoeding.

## Onderzoek

Het rijbewijs van de heer S. is niet geregistreerd in de huidige databank voor rijbewijzen. Er is ook geen dossier te vinden in het programma voor de aanmaak van rijbewijzen in 2012.

Er werd verder onderzoek gedaan naar het rijbewijsdossier en vastgesteld dat er geen dossier is van het rijbewijsnummer. Bij raadpleging van het verkooprapport in 2012, is wel een verkoop genoteerd van een rijbewijs met hetzelfde nummer, op naam van de heer S.

Vermoedelijk is iets fout gelopen met de afdruk op het rijbewijsnummer en gebruikte de medewerker het bestaande dossier in een oud programma om een nieuwe afdruk te maken op een ander nieuw nummer. De reden waarom er geen nieuw rijbewijsdossier werd opgemaakt, is onbekend. De dienst ziet wel dat er een fout gemaakt werd door een medewerker van de stad Antwerpen. Er is geen registratie gebeurd en de gegevens van het rijbewijs zijn niet correct terug te vinden in de specifieke databanken. De verzoeker dient een aanvraag schadevergoeding in bij de juridische dienst en krijgt een compensatie.

## Besluit

Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd, met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat loketmedewerkers zorgvuldig omgaan met het registreren en uitreiken van producten.

|                       |                              |                       |
|-----------------------|------------------------------|-----------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing |                       |
| <b>Dossier</b>        | 19.06.135427                 | familienaam voor baby |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd    |                       |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579               |                       |
| <b>Ombudsnormen</b>   | coördinatie                  | schending             |
|                       | adequate communicatie        | schending             |

## Probleem

Mevrouw C. contacteert de ombudsvrouw over het geven van een familienaam aan een levenloos kindje.

Sinds maart 2019 kunnen ouders ervoor kiezen om hun sterrenkindje een familienaam te geven. Mevrouw C. verzamelt de moed om dit te doen. Ze bezoekt de stedelijke website en wil online een afspraak maken om de familienaam te laten registreren. Ze vindt echter in de afsprakentool onder het thema identiteit geen aan te duiden optie. Ze belt met de stad en de medewerkster zegt dat ze de optie naamsverandering moet kiezen. Dat wil mevrouw niet want dat is niet juist, niet de reden waarom ze een afspraak wenst. De medewerkster zegt dat als ze de optie naamsverandering niet wil aanduiden, ze dan enkel telefonisch een afspraak kan maken. Dit valt mevrouw C. allemaal erg zwaar. Deze procedure zou eenvoudig moeten zijn, zonder overbodige telefoontjes en met duidelijke richtlijnen en afspraken.

## Onderzoek

De directeur Loketwerking betreurt dit voorval ten zeerste en brengt haar medeleven over aan mevrouw C..

Het is haar niet duidelijk wat er fout liep. Op de website staat een duidelijke infofiche over de aangifte van een levensloos kindje. Mevrouw krijgt na haar melding bij de ombudsvrouw een rechtstreeks e-mailadres en telefoonnummer. De stad kiest ervoor dat het contact rechtstreeks en niet via het anonieme callcenter gebeurt. Bij dit nummer zitten specialisten die de juiste juridische informatie over deze emotionele gebeurtenis kunnen geven en deze medewerkers maken dan meteen een afspraak op maat.

Het telefoonteam zal nogmaals uitgebreid gebriefd worden over de informatie op de website. Het centrale team burgerlijke stand zal mevrouw contacteren om meteen een afspraak maken. Mevrouw komt op de afspraak in Borgerhout. Helaas verloopt deze afspraak niet naar verwachting. De loketbediende valt uit de lucht en is niet op de hoogte van de procedure, zegt mevrouw. Ze verwachtte ook een aparte spreekruimte maar die werd niet meteen aangeboden. Mevrouw geeft aan dat ze hier op voorhand had over gebeld.

Mevrouw krijgt uiteindelijk thuis de akte aan: ze heeft hierbij gemengde gevoelens en ze stelt zich vragen bij het document: is het een proces-verbaal of een akte, en waar staat de naam van haar zoontje? Dit laatste is voor mevrouw terecht belangrijk. De verantwoordelijke Loketwerking zegt dat door een technisch probleem het onmogelijk is om in de Databank Burgerlijke Stand (DABS) in het district Wilrijk een gewijzigde akte op te stellen. Aktes die men niet in DABS kan opstellen, stelt men op in een proces-verbaal, in afwachting van een oplossing voor dit technisch probleem. De gewijzigde akte vermeldt niet de voornaam van het kind, want de voornaam staat reeds in de oorspronkelijke akte van 2018. De gewijzigde akte vermeldt enkel de wijzigingen aan die oorspronkelijke akte: de toevoeging van de familienaam. Het proces-verbaal correct werd opgesteld en van zodra het technisch euvel verholpen is, wordt de gewijzigde akte opgenomen in DABS en wordt een afschrift of uittreksel van de oorspronkelijke akte bezorgd die dan de wijziging correct integreert. Deze uitleg over het proces-verbaal had mevrouw uiteraard idealiter op de voorgaande afspraak gekregen.

## Besluit

Een moeilijk en pijnlijk dossier. Door de melding bij de ombudsvrouw was de dienst op de hoogte van de komst van mevrouw. Hoewel de stad inspanningen deed en de informatie op de stedelijke website voldoende duidelijk is, verliep niet alles zoals het hoort. De technische mankementen van de databank zorgden voor nog meer frustratie en verdriet. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnorm adequate communicatie en coördinatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de Loketwerking blijft coachen en begeleiden bij het efficiënt en klantvriendelijk opvolgen en verwerken van dossiers. Bijzondere aandacht en voorbereiding dient te gaan naar nieuwe werkwijzen en procedures.

|                       |                              |                                      |
|-----------------------|------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing |                                      |
| <b>Dossier</b>        | 19.06.134613                 | attest van woonst uitzetting huurder |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd    |                                      |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579               |                                      |
| <b>Ombudsnormen</b>   | adequate communicatie        | schending                            |
|                       | degelijke dossieropvolging   | schending                            |

## Probleem

De heer H. wil een procedure starten bij de vrederechter voor de uithuiszetting van een huurder. Hiervoor heeft hij een attest van woonst en een attest gezinssamenstelling nodig. Hij vraagt de attesten aan via het e-loket en ontvangt enkel het attest van woonst. In het e-loket staat de aanvraag voor het attest gezinssamenstelling als afgehandeld.

De verzoeker verneemt dat de stad het attest gezinssamenstelling enkel kan afleveren als er een huurcontract wordt bezorgd. Dat staat nergens vermeld, zegt hij. Intussen ontving hij al vier keer het attest van woonst.

De situatie met de huurder is onhoudbaar, aldus de verzoeker en hij wenst zo snel als mogelijk het attest gezinssamenstelling. De heer H. wil weten hoe hij het huurcontract elektronisch kan toevoegen en hoe hij de juiste status van zijn aanvraag kan zien.

## Onderzoek

De verantwoordelijke Loketwerking bevestigt dat de stedelijke website niet expliciet vermeldt dat een huurcontract nodig is om een attest gezinssamenstelling te verkrijgen. Deze informatie zal nu aan het document toegevoegd worden. De status van een aanvraag is op te volgen in het e-loket: aangevraagd – in behandeling – afgehandeld. Het ticket is afgehandeld als de klant een antwoord kreeg. De verzoeker kreeg uiteindelijk het attest gezinssamenstelling per post toegestuurd.

## Besluit

Deze klacht is gegrond gecorrigeerd: aanvragen kunnen sneller worden behandeld als de klant over alle nodige informatie beschikt. De ombudsnormen adequate communicatie en degelijke dossieropvolging worden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat een klant bij de aanvraag van een product over alle nuttige informatie beschikt, zodat een vlotte en tijdige behandeling gegarandeerd is en dat op de stedelijke website correcte informatie wordt weergegeven.

|                       |                               |                             |
|-----------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing  |                             |
| <b>Dossier</b>        | 19.06.135186                  | opvolging huwelijksaanvraag |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd     |                             |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579                |                             |
| <b>Ombudsnormen</b>   | redelijke behandelingstermijn | schending                   |
|                       | degelijke dossieropvolging    | schending                   |

## Probleem

De heer R. doet een huwelijksaanvraag. Op de stedelijke website staat volgens de heer R. vermeld dat de stad de aanvrager contacteert binnen de twee weken om verdere informatie te verstrekken en een afspraak te maken.

Na twee weken, op 18 juni 2019, belt hij het stedelijke contactcenter en een medewerkster zegt dat er niemand beschikbaar is op de bevoegde dienst. Ze zal zijn bericht noteren en zegt dat hij op 20 of 21 juni terug gecontacteerd zal worden. Hij hoort niets.

Op 24 juni 2019 belt hij opnieuw het stedelijk contactcenter en hij wordt doorverbonden met de dienst Burgerlijke Stand. Volgens de heer R. zei een medewerkster hem op een arrogante manier “u moet maar wachten tot u gecontacteerd wordt”. Ze voegde toe dat er een achterstand is. De heer R. vindt deze dienstverlening beneden alle peil en hij wenst deze week nog feedback op zijn huwelijksaanvraag.

## Onderzoek

De heer R. deed een online huwelijksaanvraag op 2 juni 2019. Zijn vraag werd inderdaad niet binnen de 14 dagen behandeld.

Op 18 juni 2019 vroeg hij naar de stand van zaken. Het klantendossier werd vervolgens doorgestuurd naar de mailbox van de leidinggevenden. Op 19 juni 2019 vroeg de heer R. via het klantenteam naar een medewerker van de dienst Burgerlijke Stand. Omdat er nog niemand aanwezig was, werd gevraagd om na 9 uur terug te bellen. Op 20 juni 2019 heeft een medewerker van de dienst Burgerlijke Stand het dossier bekeken en werd de verzoeker telefonisch gecontacteerd. Er werd een bericht op zijn voicemail ingesproken. In dit bericht werd er geadviseerd om online een afspraak te maken. Er werd ook toegelicht welk document en welke gegevens ter plaatse nodig zouden zijn.

Van de aanwezige collega's kan niemand zich de telefoon van 24 juni 2019 herinneren.

Op 25 juni 2019 werd een e-mail gestuurd met de nodige info voor de afwerking van de huwelijksaangifte. Er werd een afspraak voor huwelijksaangifte vastgelegd.

De directeur bekijkt intern de opvolging van de online aanvragen en de verschillende mailboxen. De vertraging was te wijten aan de afwezigheden van enkele collega's die deze aanvragen normaal behandelen. Er was een collega met vakantie en twee anderen waren ziek, waardoor het team zwaarder belast werd en vragen niet tijdig beantwoord konden worden.

## Besluit

De aanvraag werd niet naar behoren opgevolgd en de ombudsvrouw biedt de verzoeker in naam van de stad verontschuldigingen aan. Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd, met schending van de ombudsnormen degelijke dossieropvolging en redelijke behandelingstermijn.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de stadsloketten verder blijft coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het zorgvuldig en tijdig verwerken en opvolgen van dossiers.

|                       |  |                              |
|-----------------------|--|------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing               |                              |
| <b>Dossier</b>        | 19.05.133626 – 19.07.135813 – 19.09.140342 | afleveren aktes niet op tijd |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                  |                              |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579                             |                              |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel                    | schending                    |
|                       | redelijke behandelingstermijn              | schending                    |
|                       | adequate communicatie                      | schending                    |

## Probleem

De ombudsvrouw ontvangt drie meldingen over het afleveren van aktes uit de nieuwe toepassing DABS (Databank voor de Akten van Burgerlijke Stand).

Dossier 1: mevrouw C. vraagt op 10 april 2019 via het e-loket een echtscheidingsakte aan omdat ze naar het buitenland verhuist. Ze mailt en belt een aantal keer, maar ze heeft de akte nog niet ontvangen. Ze verhuist op 27 mei 2019 naar Zwitserland en ze kan zich niet uit- of inschrijven. Mevrouw zegt dat ze niet kan rekenen op de betrouwbaarheid van de stadsdiensten. Dossier 2: mevrouw M. vroeg een tiental dagen terug via het e-loket de geboorteakte van haar zoon aan. Daarna belde ze met een medewerkster: deze deed opnieuw een aanvraag. Een tijdje later belt mevrouw de stad maar er kon geen één van de twee aanvragen worden teruggevonden. Een medewerkster deed dan opnieuw een aanvraag. Ze zei dat het programma niet werkte. Mevrouw vertrekt op reis naar Zuid-Afrika en ze heeft de geboorteakte van haar zoon zeer dringend nodig.

Dossier 3: de heer P. vraagt op 22 augustus 2019 een geboorteakte aan. Op 11 september 2019 heeft hij nog niets ontvangen. Hij heeft het document dringend nodig om een echtscheiding te regelen.

## Onderzoek

De behandeling van de aktes via de nieuwe toepassing DABS, in gebruik sinds 1 april 2019, loopt vertraging op door technische problemen en onvoldoende kennis. Niet alle aktes zijn correct overgedragen naar de nieuwe databank. In die gevallen moeten er manuele en zeer specifieke handelingen gebeuren om te zorgen dat alle data inclusief de bindingen (ouder/kind enzovoort) correct aangepast worden. Het nieuwe programma van de federale overheid kent bovendien nog een aantal zogenaamde bugs en de toepassing is ook niet altijd stabiel (omdat er werken uitgevoerd worden). De loketdiensten zijn bezig met een inhaalbeweging en de aanvragen worden chronologisch behandeld. Er wordt nog toegevoegd dat als klanten telefonisch contact opnemen en de hoogdringendheid van de aflevering van een document kunnen aantonen, altijd naar een oplossing wordt gezocht. De dienst bezorgt dan bijvoorbeeld documenten per mail, mits mailaanvraag met bijgevoegd kopie van de identiteitskaart of de documenten worden klaargelegd bij het onthaal van het stadsloket.

**Dossier 1:** de aanvraag voor een echtscheidingsakte werd afgehandeld op 24 mei 2019. Dit gebeurde na een telefonische oproep van mevrouw. De verantwoordelijke heeft de akte, uitzonderlijk, ook per e-mail toegestuurd. Mevrouw heeft de akte dus wellicht tweemaal ontvangen: een eerste keer per mail en een tweede keer met de post. Mevrouw reageert dat ze inderdaad een akte heeft ontvangen maar de verkeerde nl. haar huwelijksakte en niet de echtscheidingsakte. Ze zegt dat er op de website staat dat men een echtscheidingsakte kan aanvragen dus ze verwacht toch een ander document. Helaas voorziet de nieuwe toepassing DABS geen afschriften van echtscheidingsakten. De stad levert in dit geval standaard een huwelijksakte met randmelding van

de echtscheiding af. In de meeste gevallen is dit ook voldoende. Mevrouw ontving een afschrift uit de vorige toepassing van de echtscheidingsakte en een meertalige huwelijksakte, met vermelding van de echtscheiding. De dienst Loketwerking bekijkt hoe men dit op de website kan verduidelijken.

**Dossier 2:** na de melding bij de ombudsvrouw verkreeg mevrouw C. de dag erna de geboorteakte van haar zoon.

**Dossier 3:** de directeur Loketwerking verontschuldigt zich voor de wachttijd. Het stadsloket Wilrijk kampt met een moeilijke werking naar aanleiding van de problematiek met de DABS-toepassing. Vooral voor Wilrijk levert dit een extra werklast en er wordt voorrang gegeven aan de verwerking van geboortes, huwelijken en overlijdens. De opzoeken van oudere documenten krijgen daardoor lagere prioriteit. Ook de identiteits- en reisdocumenten, de rijbewijzen en de adreswijzigingen krijgen voorrang. De aanvraag van de heer P. betreft een geboorteakte uit 1954 en dat is een opzoeking in de boeken waardoor de wachttijd langer is. Het gevraagde document werd op 16 september 2019 verstuurd.

## Besluit

De ombudsvrouw betreurt het dat de klant hinder ondervindt door technische problemen, onvoldoende kennis en achterstand waarmee de stad kampt. De stad blijft verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole. Het is ook verontrustend dat er eind augustus nog altijd problemen zijn met de toepassing. Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd, met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de stadsloketten verder blijft coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het zorgvuldig verwerken en opvolgen van dossiers. Er dient voldoende aandacht te gaan naar voorbereiding, opleiding en capaciteit als een nieuwe werkwijze wordt aangekondigd. De stedelijke website dient correcte informatie te geven over de stedelijke producten.

|                       |                               |                         |
|-----------------------|-------------------------------|-------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing  |                         |
| <b>Dossier</b>        | 19.04.131448                  | wachten op geboorteakte |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd     |                         |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579                |                         |
| <b>Ombudsnormen</b>   | redelijke behandelingstermijn | schending               |
|                       | degelijke dossieropvolging    | schending               |
| <b>Project</b>        | geboorteaangifte              |                         |
| <b>Aantal</b>         | 11 dossiers                   |                         |

## Probleem

Verschillende verzoekers deden in de loop van april 2019 een geboorteaangifte in het Sint-Augustinus ziekenhuis te Wilrijk. De aangifte kan echter niet onmiddellijk worden meegegeven. Het duurt soms tot meer dan een week voor de verzoekers de geboorteakte bezorgd krijgen, terwijl ze deze spoedig nodig hebben voor het werk, de mutualiteit en dergelijke meer.

## Onderzoek

De verantwoordelijke van de dienst Loketwerking meldt dat de geboorteaangiftes vanaf 30 maart 2019 volledig digitaal verwerkt worden in de nieuwe federale toepassing in de Databank Aktes Burgerlijke Stand (DABS). Bij ingebruikname van het systeem stelden de stedelijke diensten vast dat de toepassing DABS niet altijd werkte. Dit zorgt voor hinder. De hogere overheid en technische diensten zochten vervolgens naar oplossingen voor de startproblemen en bugs die zich in het programma voordeden. Daarnaast stelt zich in Wilrijk een bijkomend probleem. Geboorteaktes moeten ondertekend worden door de ambtenaar Burgerlijke Stand voor ze aan de klant meegegeven kunnen worden. In het district Wilrijk is dit de districtsburgemeester of zijn plaatsvervanger. De medewerkers van het stadsloket Wilrijk kregen van de ambtenaar Burgerlijke Stand (de districtsburgemeester) geen machtiging tot het ondertekenen van de aktes. Hierdoor laat de handtekening vaak enkele dagen op zich wachten. In afwachting van een oplossing van de technische storing krijgen ouders die de geboorte van hun kind komen aangeven een voorlopige akte mee en een begeleidende brief. De originele akte wordt hen achteraf zo snel mogelijk bezorgd. Vanuit Loketwerking worden excuses aangeboden aan de betrokken ouders. De ombudsvrouw volgt de bezorging van de ondertekende documenten op. Alle aktes worden uiteindelijk bezorgd met enige vertraging.

## Besluit

Deze klacht is gegrond maar gecorrigeerd. Hoewel het laattijdig bezorgen van de geboorteaktes deels te wijten was aan tijdelijke technische problemen in de nieuwe federale toepassing in de Databank Aktes Burgerlijke Stand, werd het probleem in Wilrijk versterkt door het niet delegeren van de handtekenbevoegdheid. Hierdoor kwamen verschillende ouders in de problemen voor terugbetaling van medische kosten voor hun pasgeborene, het aanvragen van vaderschapsverlof en dergelijke meer. Gelukkig ontvingen alle verzoekers uiteindelijk de nodige documenten. De ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en degelijke dossieropvolging werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er over waakt dat bij de uitreiking van geboorteaktes in alle omstandigheden alle nodige inspanningen gedaan worden om de doorlooptijd tot een minimum te beperken.



|                       |                              |                             |
|-----------------------|------------------------------|-----------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing |                             |
| <b>Dossier</b>        | 19.03.130006                 | bijlagen bij webformulieren |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd    |                             |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579               |                             |
| <b>Ombudsnormen</b>   | actieve dienstverlening      | schending                   |
|                       | interne klachtenbehandeling  | geen schending              |

## Probleem

De heer J. kaart aan dat op diverse webformulieren van de stad Antwerpen aangegeven staat dat bestanden kunnen toegevoegd worden. Er kan echter slechts één bestand toegevoegd worden. Hierdoor wordt het formulier onbruikbaar om een aanvraag te doen. Een voorbeeld hiervan is: het formulier voor particulier autodelen waarbij twee rijbewijzen en twee identiteitskaarten geüpload dienen te worden. Ook het klachtenformulier van de ombudsvrouw vertoont dit probleem. De verzoeker probeerde dit aan te kaarten, maar op geen enkele e-loket pagina kon hij daarvoor contactgegevens vinden. Ook via een meldingskaart kunnen problemen met het e-loket niet gemeld worden volgens de verzoeker.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing bevestigt dat het op dit moment bij een aantal webformulieren nog niet mogelijk is om binnen het uploadveld meerdere bijlagen toe te voegen. Het gaat hier om “oude” (eerste generatie) formulieren. Technische beperkingen lieten het bij de toenmalige ontwikkeling niet toe om meerdere bijlagen in één uploadveld toe te voegen. Ondertussen zijn de mogelijkheden technisch sterk geëvolueerd en kunnen meerdere bijlagen worden toegevoegd. De bestaande formulieren in het e-loket worden bij een wijziging of melding stelselmatig herwerkt en geoptimaliseerd. Klanten kunnen, als zij problemen ondervinden bij de werking van de website of het e-loket, dit melden via het adres [info@antwerpen.be](mailto:info@antwerpen.be) of via het stedelijk contactcenter.

## Besluit

De heer J. maakt een melding die als gegrond, gecorrigeerd wordt afgesloten. Hopelijk worden de verouderde webformulieren snel verder geoptimaliseerd. Het is jammer dat de formulieren niet proactief worden geoptimaliseerd en gewacht wordt op wijzigingen of meldingen van burgers. De ombudsnorm actieve dienstverlening werd geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing spoedig alle webformulieren aanpast aan de nieuwe digitale vereisten en mogelijkheden, waaronder het toevoegen van meerdere bijlagen.

|                       |                                    |                             |
|-----------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing       |                             |
| <b>Dossier</b>        | 19.03.129975                       | bijlagen bij webformulieren |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd          |                             |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579                     |                             |
| <b>Ombudsnormen</b>   | toegankelijkheid en bereikbaarheid | schending                   |

## Probleem

De heer H. diende begin februari 2019 een aanvraag in voor een terrasvergunning voor een horecazaak die geopend werd in het najaar van 2018. Er kwam geen reactie op deze aanvraag. Vervolgens probeerde hij de betrokken dienst te contacteren. Omdat dit telefonisch niet mogelijk was, verstuurde hij een e-mail. Ook hierop ontving hij geen antwoord. De verzoeker had naar eigen zeggen met heel wat stedelijke diensten en werknemers contact. De rode draad was de frustratie rond de dienst Terrasvergunningen, die te wijten zou zijn aan de werkoverlast op deze dienst. De verzoeker benadrukt dat hij geen commentaar wil geven op de individuele medewerkers, maar wel op de organisatie en indeling van de dienst. Uiteindelijk kreeg hij na heel wat rondbellen een telefoonnummer waarmee hij de dienst kon bereiken. De medewerker die hij aan de lijn kreeg, bevestigde de achterstand en overbelasting van de dienst. De heer H. vroeg aan de betrokken medewerker of de stad de wettelijk voorgeschreven termijn voor behandeling van de aanvraag kon respecteren (75 dagen). De medewerker kon dit niet beloven. Niet enkel de verzoeker, maar ook talrijke andere horeca-uitbaters zouden wachten op een antwoord. De verzoeker wil met zijn klacht deze situatie bij de dienst Terrasvergunningen zichtbaar maken.

## Onderzoek

De aanvraag voor een terrasvergunning werd ingediend op 21 februari 2019. De heer H. ontving een automatische mail waarin staat vermeld dat binnen 14 dagen, na de volledigheidverklaring, een ontvangstbewijs wordt verzonden per post. De beslissing over de aanvraag wordt genomen ten laatste 75 dagen na de datum van de volledigheidverklaring. Er is een termijn van orde voor de volledige verklaring vastgesteld op 30 dagen. Gelijktijdig met het opmaken van de volledigheidverklaring wordt de aanvraag geagendeerd op het college, waardoor de uiteindelijke beslissing kort na het bewijs van volledigheid valt.

De directeur Stadsontwikkeling bevestigt de moeilijkheden op vlak van bereikbaarheid. Ondertussen werd de bereikbaarheid van de verschillende afdelingen van Stadsontwikkeling hertekend, waaronder ook de telefoonpermanentie. Het beschikbaar maken van de voorschriften per perceel via A-stad, wordt opgenomen in de bouwvoorschriftenviewer. De procedure om een terras aan te vragen is ook opgenomen in het project “ondernemen met minder regels”. Dit project heeft als doel de aanvraag voor de klant zo eenvoudig mogelijk te maken.

## Besluit

Deze melding wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd. De voorgeschreven termijn voor aflevering van de vergunning is één ding. De communicatie daarover met de aanvrager een ander. Het kan niet dat de telefoon niet wordt opgenomen of mails onbeantwoord blijven, ook al ligt de werkdruk hoog. Gelukkig worden initiatieven genomen om deze klantenwerking te verbeteren.

Hopelijk werpt de stroomlijning van de telefonische permanentie bij de bedrijfseenheid Stadsontwikkeling zijn vruchten af in functie van een betere bereikbaarheid van de verschillende afdelingen. De ombudsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid werden geschonden.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling de stroomlijning van haar klantenwerking evalueert om na te gaan of de bereikbaarheid en toegankelijkheid van haar afdelingen hierdoor verbetert.

|                       |  |  |
|-----------------------|--|--|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing             |  |
| <b>Dossier</b>        | 19.12.144292                             | geboorteakte verstuurd naar fout adres |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                |  |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771                           |  |
| <b>Ombudsnormen</b>   | respect voor de persoonlijke levenssfeer | schending                              |
|                       | zorgvuldigheidsbeginsel                  | schending                              |

### Probleem

Op 15 november 2019 vraagt mevrouw B. bij de stad haar geboorteakte op. Op 26 november 2019 heeft ze nog niets ontvangen en contacteert ze de stad: men kan geen recent adres vinden. Men gaat ervan uit dat de geboorteakte naar een oud adres werd verstuurd. Er wordt mevrouw gevraagd om een kopie van haar identiteitskaart te sturen via e-mail zodat men de geboorteakte via e-mail kan bezorgen. Mevrouw vindt het niet kunnen dat haar geboorteakte naar een oud adres werd verstuurd. Ze vindt dit een schending van haar privacy.

### Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing bevestigt dat het adres van mevrouw correct staat, maar dat de geboorteakte naar een fout adres werd gestuurd. De directeur vermoedt dat per vergissing in een ander dossier werd gekeken. Ze biedt hiervoor verontschuldigingen aan. De geboorteakte werd opnieuw afgedrukt en naar het correcte adres gestuurd. Het is niet duidelijk naar wie mevrouw een e-mail stuurde. De stad vond geen e-mail terug noch op haar naam, noch op haar rijksregisternummer. In de ticketadministratie vond men wel een e-mailadres. Op dat e-mailadres werd de geboorteakte ook digitaal bezorgd.

### Besluit

Het betreft hier een menselijke fout, die helaas niet had mogen gebeuren. Deze klacht is gegrond maar gecorrigeerd met schending van de ombudsnorm respect voor de persoonlijke levenssfeer en het zorgvuldigheidsbeginsel.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er nauwgezet op toeziet dat er door de loketmedewerkers voorzichtig wordt omgegaan met persoonlijke gegevens van burgers.



|                       |                              |                           |
|-----------------------|------------------------------|---------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing |                           |
| <b>Dossier</b>        | 19.07.136686                 | heen en weer voor kids-ID |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd    |                           |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771               |                           |
| <b>Ombudsnormen</b>   | coördinatie                  | schending                 |
|                       | actieve dienstverlening      | schending                 |

## Probleem

De heer A. bezoekt op 18 juli 2019 met zijn kindje het stadsloket voor de aanvraag van een kids-ID voor een niet-Belg. Hijzelf en zijn partner hebben een A-en een B-kaart. Van de medewerkster aan het loket verneemt hij dat hij hiervoor in Deurne moet zijn. In Deurne zegt men dat hij een afspraak had moeten maken voor deze aanvraag. Dit werd niet gemeld door de medewerker in het andere stadsloket.

De verzoeker rijdt terug naar het stadsloket en dezelfde medewerkster van voorheen verwijst hem opnieuw door naar Deurne met de vermelding dat dit wel zonder afspraak kan. De verzoeker laat op dat moment de medewerkster naar Deurne bellen om na te gaan of hij nu met of zonder afspraak daar terecht kan. Blijkbaar kan het toch zonder afspraak en kreeg de verzoeker niet de juiste informatie in Deurne. De verzoeker vindt het jammer dat medewerkers van de stad de juiste werkwijze niet kennen, hierdoor is hij enkele uren onderweg geweest.

## Onderzoek

De informatie zoals weergegeven in het stadsloket is correct. Aanvragers van een kids-ID voor niet-Belgen, wanneer de ouders een A- of B-kaart hebben, kunnen bij het loket Vreemdelingen-zaken terecht en dit zonder afspraak.

Het onthaal in Deurne had hem een ticket vrije inloop dienen te geven. De medewerkers van het onthaal kregen op 19 juli 2019 nogmaals de juiste informatie van hun leidinggevende, met de vraag om hier zeker voldoende aandacht aan te besteden.

## Besluit

De ombudsvrouw begrijpt het ongenoegen van de verzoeker en ze meent dat de dienstverlening beter kan. In plaats van de verzoeker heen en weer te sturen had men meteen telefonisch dienen af te stemmen. De ombudsvrouw beoordeelt dit als een gegronde, gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnormen actieve dienstverlening en coördinatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers attent maakt op het gebruik van de interne werkinstrumenten om een correcte dienstverlening te kunnen aanbieden aan de burger.

|                       |                              |   |
|-----------------------|------------------------------|---|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing |   |
| <b>Dossier</b>        | 19.07.135962                 | toestemmingsformulier huwelijksaangifte |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd    |   |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771               |   |
| <b>Ombudsnormen</b>   | rechtszekerheidsbeginsel     | schending                               |
|                       | adequate communicatie        | schending                               |

## Probleem

Een dame maakt op 5 juli 2019 een afspraak voor een huwelijksaangifte in een stadsloket. Haar partner kan er niet bij zijn en ze leest op de website dat ze dan een toestemmingsformulier en een kopie van de identiteitskaart van haar partner dient mee te brengen. In het stadsloket zegt men dat dit niet de gangbare procedure is. Het formulier zou niet juist zijn en een kopie van de identiteitskaart niet toegelaten. De medewerker vraagt waar mevrouw die informatie en het formulier heeft gehaald. Ze antwoordt dat ze dit van de officiële website van de stad heeft. De verzoekster vindt dit onacceptabel, ze nam een halve dag verlof om de aangifte in orde te brengen. De medewerkers van het stadsloket zouden dit voorval opnemen met de bevoegde dienst. Mevrouw moet helaas wel een nieuwe afspraak maken.

## Onderzoek

De informatie op de website is correct. De burger kan inderdaad het formulier downloaden en zich aanbieden met een kopie van de identiteitskaart, op voorwaarde dat de partner hier is ingeschreven. Dat kan de stad niet nakijken zonder bijkomende gegevens.

Er was contact tussen het stadsloket en de experten op de centrale stafdienst Levensloop. Dit contact was er pas nadat de afspraak werd afgehandeld. Er werd toen vastgesteld dat de partner, die niet aanwezig kon zijn, wel degelijk hier is ingeschreven. De medewerker had mevrouw dus wel kunnen helpen.

De bedrijfsdirecteur Ondernemen en Stadsmarketing excuseert zich voor dit voorval. De loket-medewerker was minder ervaren en had de experten kunnen contacteren tijdens het bezoek. Een nieuw loketbezoek was dan overbodig. De loketverantwoordelijke zal dit voorval bespreken met de medewerkers om te vermijden dat dit in de toekomst nog voorvalt. Mevrouw maakte een nieuwe afspraak samen met haar partner.

## Besluit

De ombudsvrouw beschouwt deze klacht als gegrond maar gecorrigeerd, met schending van het rechtszekerheidsbeginsel en de ombudsnorm adequate communicatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat de correcte procedure wordt gevolgd bij een huwelijksaangifte.

|                       |                                    |   |
|-----------------------|------------------------------------|---|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing       |   |
| <b>Dossier</b>        | 19.07.135865                       | extra vragen bij afhalen identiteitskaart |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd          |   |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771                     |   |
| <b>Ombudsnormen</b>   | overeenstemming met de regelgeving | schending                                 |
|                       | zorgvuldigheidsbeginsel            | schending                                 |
|                       | adequate communicatie              | schending                                 |

### Probleem

Op 28 juni 2019 gaat de zoon van mevrouw L. zijn elektronische identiteitskaart afhalen in het stadsloket. Hij krijgt deze niet dadelijk mee omdat hij zijn kaart al enkele keren verloren is. Er moeten in dat geval extra vragen beantwoord worden. Omdat de vorige afspraak in het stadsloket uitliep, is de toegestane tijd voor zijn afspraak verstreken en wordt hem gevraagd een nieuwe afspraak te maken. Mevrouw L. meent dat dit geen klantvriendelijke dienstverlening is. Het is jammer dat een afspraak die uitloopt gevolgen heeft voor de volgende klant. Zij hoopt dat deze praktijken in de toekomst niet meer voorkomen.

### Onderzoek

Het klopt dat er, wanneer iemand al verschillende keren de identiteitsdocumenten verloren heeft, extra vragen gesteld worden. Bij het bezoek van de heer H. aan het stadsloket was er sprake van een communicatiefout. De identiteitskaart lag klaar en kon door hem opgehaald worden. De medewerker dacht dat het om een aanvraag van een nieuwe identiteitskaart ging, waardoor er een andere procedure gevolgd werd. Er werd inderdaad aan de heer H. gevraagd om een nieuwe afspraak te maken om de identiteitskaart te komen ophalen, maar dat had dus niets te maken met het uitlopen van de vorige afspraak, wel met een miscommunicatie.

### Besluit

De klacht wordt als gegrond maar gecorrigeerd afgesloten. De ombudsnorm adequate communicatie en het zorgvuldigheidsbeginsel zijn hier geschonden.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat bij de aflevering van een identiteitskaart zorgvuldig wordt gehandeld.

|                       |                               |                                  |
|-----------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing  |                                  |
| <b>Dossier</b>        | 19.06.135036                  | huwelijksakte niet geregistreerd |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd     |                                  |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_03334                |                                  |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel       | schending                        |
|                       | redelijke behandelingstermijn | schending                        |
|                       | actieve dienstverlening       | schending                        |

### Probleem

De heer A. doet op 20 september 2018 zijn huwelijksaangifte in Deurne. Bij deze aangifte bezorgde hij ook enkele attesten zoals het huwelijkscertificaat en de geboorteakte van zijn vrouw. Hij merkt nadien dat hij bij de belastingen nog als alleenstaande geregistreerd staat. De verzoeker wil graag weten wanneer hij het resultaat van het huwelijksonderzoek mag verwachten. Daarnaast verneemt hij graag wat hij kan ondernemen om zijn burgerlijke staat bij de belastingdienst te wijzigen naar gehuwd in plaats van alleenstaand. Hij krijgt daarop geen duidelijk antwoord, waarna hij zich tot de ombudsvrouw wendt.

### Onderzoek

De vrouw van de heer A. werd in augustus 2018 aangemeld als nieuwkomer in Antwerpen. Volgens werd zij op 19 september 2018 ingeschreven op basis van haar D-visum. Tijdens deze afspraak werd de huwelijksakte voorgelegd. Door een vergissing werd deze huwelijksakte niet ter registratie doorgestuurd naar de dienst Burgerlijke stand. Ondertussen is dit wel gebeurd. Dit houdt een serieuze vertraging in met oog op de erkenning van het huwelijk door de dienst Burgerlijke stand. Op het erkennen van een buitenlands huwelijk staat geen wettelijke termijn. Het is niet mogelijk aan te geven binnen welke tijdsspanne het huwelijk geregistreerd zal worden. Gelet op de vertraging en het feit dat mevrouw het land binnenkwam met een D-visum, zal de bedrijfsdirecteur bij de dienst Burgerlijke stand er op aandringen om een beslissing te nemen.

### Besluit

Het laattijdig indienen van de huwelijksregistratie was een administratieve fout van de medewerker. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnormen behandelingstermijn en actieve dienstverlening.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers blijft coachen in het zorgvuldig behandelen van een dossier zodat de burger hier geen hinder van ondervindt.

|                       |                              |                            |
|-----------------------|------------------------------|----------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing |                            |
| <b>Dossier</b>        | 19.05.132893                 | geboorteakte komt niet aan |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd    |                            |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_03334               |                            |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel      | schending                  |
|                       | adequate communicatie        | schending                  |

## Probleem

De heer R. vraagt, initieel zonder A-profiel, een geboorteakte aan. Hij krijgt geen bevestiging en telefoneert daarop de stad maar er wordt opgehangen. Op 2 mei 2019 maakt hij een A-profiel aan en doet via het e-loket een aanvraag. Hij hoort niets en belt na twee weken: het blijkt dat men niet beschikt over zijn correcte adres. Dit vindt hij vreemd want hij kreeg zijn kiesbrief onlangs, is geregistreerd op het Belgische consulaat en vroeg zijn identiteitskaart en paspoort nog aan. De verzoeker heeft dringend een geboorteakte nodig voor de geboorte van zijn zoon. Hij begrijpt niet dat de stad geen contact opneemt met hem bij een probleem.

## Onderzoek

De heer R. is sinds 2003 afgeschreven naar het buitenland. Hij woonde in verschillende landen en dit werd ook altijd correct doorgegeven. In het bestand van de stad staan wel degelijk de juiste contactgegevens. Mogelijk kreeg de verzoeker een medewerker van het stedelijk contactcenter aan de lijn. Deze medewerkers hebben geen toegang tot het rijksregister. In het systeem dat voor hen wel raadpleegbaar is, stond nog een adres in Thailand. De verantwoordelijke zal de medewerkers wijzen op het feit dat ze niet altijd de meest recente gegevens te zien krijgen en dat extra controle nodig is bij twijfel.

Er is op het moment van de aanvraag van de verzoeker een achterstand bij de verwerking van geboorteaktes door de overstap naar een nieuwe computertoepassing. De doorlooptijd die nu vermeld wordt, kan niet gehaald worden. Deze communicatie wordt dan ook aangepast.

## Besluit

De klant zou geen hinder mogen ondervinden van technische aanpassingen. Deze klacht is gegrond, nadien gecorrigeerd, met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm adequate communicatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de stadsloketten coacht en begeleidt in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk en tijdig verwerken en opvolgen van dossiers.

|                       |                               |                                     |
|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing  |                                     |
| <b>Dossier</b>        | 19.04.131455                  | aanpassing huisnummer met busnummer |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd     |                                     |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_03334                |                                     |
| <b>Ombudsnormen</b>   | redelijke behandelingstermijn | schending                           |
|                       | actieve dienstverlening       | schending                           |
|                       | adequate communicatie         | schending                           |

## Probleem

Volgens de heer B. wil Bpost dat zijn huisnummer aangepast wordt van 64 naar 64/3. Hij zou dit vorig jaar aangevraagd hebben via het stadsloket maar tot op heden verneemt hij hier niets meer over. We zijn nu april 2019.

## Onderzoek

Bij nazicht van de vergunning en de bijhorende plannen wordt opgemerkt dat de twee huisnummers samen één gebouw vormen, met slechts één toegang. Volgens de huidige richtlijnen rond huisnummering krijgt een gebouw met één toegang ook slechts één huisnummer. Aangezien ook alle bewoners van huisnummer 66 zonder busnummer zijn ingeschreven is het een goed moment om de situatie recht te zetten. Huisnummer 66 vervalt en er zullen busnummers toegekend worden aan huisnummer 64. Deze busnummers zullen bestaan uit drie cijfers, waarbij het eerste cijfer de aanduiding is van de verdieping en de volgende twee cijfers de volgorde van het appartement op de verdieping weergeven. Hierdoor kunnen onder andere de nutsbedrijven en hulpdiensten makkelijk uitmaken welk busnummer bij welk appartement hoort.

Op basis van de gegevens die de heer B. aan het stadsloket bezorgde over de indeling van de bewoners in het gebouw, koppelt men meteen het juiste busnummer aan het juiste gezin. Zo heeft ieder gezin een uniek, officieel adres. De wijzigingen dienen goedgekeurd te worden met een besluit burgemeester. Zodra dit besluit goedgekeurd en verwerkt is, worden de bewoners schriftelijk op de hoogte gebracht van hun nieuwe adres. Ze worden dan uitgenodigd om een afspraak te maken in een stadsloket om hun adres te laten aanpassen op hun identiteitskaart.

## Besluit

Het is jammer dat de loketmedewerker dit niet communiceerde aan de verzoeker zelf, zo hoefde deze geen klacht in te dienen bij de ombudsvrouw. De communicatie liep mank, ook de redelijke behandelingstermijn liet te wensen over. Het duurt een jaar voordat het aanpassingsbesluit wordt ingediend. De melding is gegrond maar gecorrigeerd met schending van de ombudsnormen redelijke behandelingstermijn, actieve dienstverlening en adequate communicatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Ondernemen en Stadsmarketing er op toe ziet dat vragen over huis- of busnummering correct en binnen een redelijke termijn worden behandeld.

|                       |                               |                                 |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Politiezone Antwerpen         |                                 |
| <b>Dossier</b>        | 19.01.125795                  | openbaarheid documenten politie |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd     |                                 |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_03334                |                                 |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel       | schending                       |
|                       | redelijke behandelingstermijn | schending                       |

## Probleem

De heer D. doet per e-mail op 12 november 2018 een aanvraag voor de vrijgave van een aantal documenten van stad en politie namens een bewonersgroep. De vraag, die gericht werd aan de bedrijfseenheid Stadsontwikkeling, werd op 19 november beantwoord door deze bedrijfseenheid voor wat één van drie vragen betreft. De twee overige vragen, die relevant waren voor de Politiezone Antwerpen, werden vanuit Stadsontwikkeling doorgestuurd naar de korpschef met de boodschap om aan de verzoeker rechtstreeks een antwoord te bezorgen. De verzoeker ontving echter geen reactie vanwege de politie. Hij wil ook op zijn overige vragen tot openbaarheid een reactie krijgen.

## Onderzoek

De verzoeker diende op correcte wijze een schriftelijk verzoek tot openbaarheid in. De laattijdige behandeling van dit verzoek blijkt het gevolg van een administratieve vergissing bij de Politiezone Antwerpen omdat er tijdens een korte periode meerdere soortgelijke vragen in het kader van openbaarheid van bestuur aan de politie werden gericht. Hierdoor werd ten onrechte verondersteld dat de verzoeker het antwoord al kreeg toegezonden op 3 december 2018. De Politie drukt hiervoor verontschuldigingen uit.

## Besluit

Deze klant wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd. Alle diensten van de Stad Antwerpen zijn gehouden aan de termijnen in het nieuwe Bestuursdecreet voor aanvragen rond openbaarheid van bestuur. Deze werd hier overschreden vanwege een administratieve fout. Gelukkig verkreeg de verzoeker de documenten alsnog na zijn melding bij de ombudsvrouw. De ombudsnormen zorgvuldigheid en redelijke behandelingstermijn werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de Korpschef van Politiezone Antwerpen toeziet op de naleving van de termijnen voor aanvragen tot openbaarheid van bestuur die bepaald worden in het Bestuursdecreet.

|                       |                                      |                          |
|-----------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Sociale huisvestingsmaatschappij ABC |                          |
| <b>Dossier</b>        | 19.01.125623                         | afvoerleidingen verstopt |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd            |                          |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_03334                       |                          |
| <b>Ombudsnormen</b>   | redelijke behandelingstermijn        | schending                |

## Probleem

Mevrouw V. woont sinds 2007 in een woning van ABC Wonen. Sinds 2008 melden zij en andere huurders regelmatig geuroverlast en overstromingen van sanitair door opstoppingen van de afvoerleidingen. De leidingen worden regelmatig gereinigd door een gespecialiseerde firma. De kosten daarvan worden telkens doorgerekend aan de bewoners via de jaarlijkse kostenafrekening. Structureel wordt het probleem echter niet aangepakt. Mevrouw vindt het niet kunnen dat er geen langetermijnoplossing wordt gezocht voor een probleem op blokniveau en dat telkens de kosten voor reiniging worden doorgerekend aan de individuele bewoners. Wc's en lavabo's in verschillende appartementen stromen regelmatig over. Er is continu geurhinder en de putjes en omliggende stenen op de binnenkoer zakken steeds verder weg. Bijkomend meldt mevrouw V. dat zij de kostenafrekening voor 2017 pas in december 2018 heeft ontvangen. Zij is het er ook niet mee eens dat de gemeenschappelijke kosten evenredig verdeeld worden over de appartementen en niet per hoofd.

## Onderzoek

ABC Wonen bevestigt dat er inderdaad sprake is van een probleem met verstopte leidingen. De oudste interventie die men hierover kan terugvinden dateert van 2015. Op basis van de informatie in de boekhouding, blijkt dat niet alle kosten van de interventies aan de huurders werden doorgerekend. In de afrekening wordt 350 euro doorgerekend. Dit gaat om één factuur voor het ledigen van de beerput. Gelet op het aantal gepresteerde uren en gemaakte kosten blijkt dit maar een zeer klein percentage. Wanneer verstoppingen duidelijk te wijten zijn aan fout gebruik door huurders, worden de kosten van de interventies wel specifiek aan hen doorgerekend, voor zover de oorzaken te traceren zijn. Een aantal verstoppingen zijn volgens de directeur van ABC Wonen te wijten aan kattenzand dat wordt doorgespoeld en de leidingen doet verstopen. Los daarvan is ABC Wonen zich ervan bewust dat er de afgelopen twee à drie jaar bijzonder veel interventies zijn geweest in het gebouw en is recent een structurele oplossing uitgewerkt. Op de opmerking betreffende de evenredige verdeling van de kosten antwoordt de directeur dat de wijze van aanrekening van de kosten en lasten, met inbegrip van de jaarlijkse afrekening, gebeurt overeenkomstig het besluit van de Vlaamse Regering van 12 oktober 2007, zoals bepaald in het huurcontract. Wat de datum van de kostenafrekening betreft, geeft men aan er naar te streven om deze in 2019 sneller (juni-juli) te versturen.

## Besluit

Dit is een gegronde maar gecorrigeerde klacht. Er was sprake van een aanslepende problematiek met de afvoerleidingen in het woonblok. Een structurele oplossing werd pas na verschillende jaren uitgewerkt. Er was weliswaar sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid tussen ABC Wonen en de huurders voor de verstoppingen in kwestie. Hopelijk zorgt de uitgewerkte structurele oplossing ervoor dat nieuwe opstoppingen vermeden kunnen worden. De doorrekening van de kosten blijkt correct verlopen te zijn. De jaarlijkse kostenafrekening lijkt

eveneens correct te gebeuren, maar eerder laat bezorgd te worden aan de huurders. Het is positief dat ABC Wonen het voornemen uitspreekt om deze in de toekomst vlugger te verzenden. De ombudsnorm redelijke behandelingstermijn werd geschonden.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van ABC Wonen de doorlooptijd van oplossingen voor klachten over de gebouwen zo beperkt mogelijk houdt.

|                       |  |                 |
|-----------------------|--|-----------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Sociale huisvestingsmaatschappij Woonhaven Antwerpen |                 |
| <b>Dossier</b>        | 20.01.146342   | geen warm water |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                            |                 |
| <b>Collegebesluit</b> | 2021_CBS_01253                                       |                 |
| <b>Ombudsnormen</b>   | respect voor de persoonlijke levenssfeer             | schending       |
|                       | redelijke behandelingstermijn                        | schending       |
|                       | adequate communicatie                                | schending       |

### Probleem

Mevrouw G. heeft op 16 december 2019 geen warm water meer en licht Woonhaven hierover in. De techniker zou langskomen op 21 december 2019. Na zijn interventie zou zij terug warm water hebben. Dit was niet het geval, er was opnieuw geen warm water en mevrouw vroeg een nieuwe afspraak op 30 december 2019.

Omdat mevrouw medische hulp aan huis krijgt, kon zij niet langer wachten en had zij dringend warm water nodig. Volgens Woonhaven moest zij water koken en hier haar bad mee vullen. Mevrouw is rolstoelgebruiker en kan moeilijk over en weer in een rolstoel met een emmer warm water. Dit meldde zij ook aan Woonhaven. Op vrijdag 10 januari 2020 in de namiddag is de techniker dan toch geweest. Na zijn interventie had zij opnieuw warm water.

Het is voor mevrouw medisch gezien niet mogelijk zonder warm water te zitten. Ze vindt het erg dat ze zo moet smeken naar een interventie, bijna vier weken na haar melding.

Ter aanvulling geeft mevrouw mee dat, bij een eventuele verhuis, zij niet wenst in te staan voor de schade die is toegebracht door het draaien van het bed en de rolstoel met de tank, omdat het appartement veel te klein is om zich hierin te bewegen.

### Onderzoek

Mevrouw G. maakte op 16 december 2019 een eerste melding over het probleem met het warm water. Op 19 december 2019 ging een technicus langs om de nodige herstellingen uit te voeren. Op 30 december 2019 belde mevrouw opnieuw met de technische dienst en werd een nieuwe afspraak gemaakt. Volgens Woonhaven was het niet mogelijk om zeer snel een afspraak te regelen omdat tijdens de feestdagen verschillende technikers op vakantie of ziek waren. De technicus stelt op 10 januari 2020 vast dat er best een nieuwe boiler geplaatst wordt. Hij heeft de aanwezige boiler wel tijdelijk terug kunnen opstarten. Er is een nieuwe boiler besteld en geplaatst op 2 februari 2020. Woonhaven meent dat zij technisch gezien hun best hebben gedaan om dit defect snel te herstellen. Wat de mogelijke schade in het appartement betreft, is men zelf verantwoordelijk als men de schade zelf toebrengt. Wanneer mevrouw verhuist, bekijkt Woonhaven de plaatsbeschrijving samen met haar.

### Besluit

De ombudsvrouw stelt vast dat de technische dienst van Woonhaven moeilijk bereikbaar is tijdens vakanties. De huurders moeten lang wachten op een afspraak. Als een huurder tijdelijk zonder warm water zit, ongeacht zijn situatie, adviseert Woonhaven aan de bewoner inderdaad om zich te behelpen met een waterkoker voor tijdelijk warm water te hebben. Daarmee doelt men op de noodoplossing om zich even aan de lavabo te wassen. Woonhaven suggereert niet dat bewo-



ners een bad moeten vullen met een waterkoker. Als mevrouw dat zo geïnterpreteerd heeft, is dat natuurlijk niet de bedoeling, en komt dat weinig empathisch over. Een vermeende afspraak die niet wordt nagekomen door de technische dienst is in deze situatie niet behoorlijk. Woonhaven laat echter weten dat er van een afspraak op 7 januari nooit sprake geweest is. Het is wenselijk na te gaan of de technische dienst efficiënt werkt. De klacht is gegrond maar gecorrigeerd met schending van de ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie.

Na verdere contactname met Woonhaven wordt meegegeven dat mensen in precare situaties zoals mevrouw altijd zo snel mogelijk verder geholpen worden, maar dat deze wachttijd echt wel uitzonderlijk lang geweest is. In dit geval heeft mevrouw altijd iemand aan de lijn gekregen en is ze geholpen. Tijdens de vakanties is de betrokken dienst normaal bereikbaar, er zijn altijd mensen aanwezig op de technische planning. Het klopt dat er soms lange wachttijden zijn voor niet-dringende reparaties en op bepaalde momenten is het druk aan de telefoon bij de planning. Daar werkt Woonhaven echter continu aan om dat verder te verbeteren.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Woonhaven toeziet op de werking van de technische dienst. Daarnaast hoopt de ombudsvrouw dat de directeur zijn medewerkers aanstuurt om op een respectvolle manier te communiceren met de huurders.

|                       |  |                                 |
|-----------------------|--|---------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Sociale huisvestingsmaatschappij Woonhaven Antwerpen |                                 |
| <b>Dossier</b>        | 19.08.138026   | onderhoud grasperk gebeurt niet |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                            |                                 |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771                                       |                                 |
| <b>Ombudsnormen</b>   | vertrouwensbeginsel                                  | schending                       |

### Probleem

Mevrouw H. neemt opnieuw contact op met de ombudsvrouw over het onderhoud van een grasperk. Woonhaven gaf in juni 2018 een externe firma de opdracht het grasperk minstens éénmaal per jaar te onderhouden. Dit zou effectief tot eind 2020 opgenomen zijn in de planning. De verzoekster meldt dat het onkruid tot op schouderhoogte staat en zij merkt dat er terug ratten zitten. Volgens de verzoekster is er geen sprake van enig onderhoud. Zij wil dat het perk onderhouden wordt zoals afgesproken.

### Onderzoek

Na de melding bij de ombudsvrouw neemt de verantwoordelijke van de groendienst contact op met mevrouw. Ondertussen is het buurtbeheerbedrijf het gras komen maaien. Het is wel zo dat een bouwfirmma een werfzone aan het inrichten is op het terrein. Er werden een omheining en kranen geplaatst. De bouwwerken zullen begin 2020 van start gaan.

### Besluit

Het inrichten van een werfzone is geen excuus voor het niet uitvoeren van de maaiwerken. De melding is gegrond maar gecorrigeerd. Het beloofde onderhoud werd niet opgenomen zoals afgesproken. Er is schending van het vertrouwensbeginsel.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Woonhaven de vastgelegde planning voor het maaien en onderhouden strikt opvolgt.



|                       |  |                                |
|-----------------------|--|--------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Sociale huisvestingsmaatschappij Woonhaven Antwerpen |                                |
| <b>Dossier</b>        | 19.10.142107   | foutieve electriciteitsfactuur |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                            |                                |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771                                       |                                |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel                              | schending                      |

## Probleem

De heer V. huurt een appartement bij Woonhaven Antwerpen en contacteert de ombudsvrouw over een foutieve elektriciteitsrekening.

In 2017 verhuisde de heer V. naar een ander gebouw wegens renovatie. Hij ondertekende toen papieren waarop de meterstand van de elektriciteit stond. Er bleek een fout meternummer op te staan. De verzoeker zegt de verhuis aan de energieleverancier te hebben doorgegeven. Onlangs belde de sociaal assistente om te zeggen dat de verzoeker 583 euro moet opleggen. Dit begrijpt de verzoeker niet. Hij betaalt 60 euro voorschot per maand voor de elektriciteit, met de juiste meternummer. Volgens hem werden de facturen voor de verkeerde meter naar Woonhaven gestuurd en worden die hem nu aangerekend. Normaal gezien krijgt hij altijd iets terug voor de elektriciteit. De heer V. wil graag transparantie wat de facturen betreft.

## Onderzoek

Bij de plaatsbeschrijving van zijn appartement ontving de heer V. een document met de nodige informatie voor het overnemen van de elektriciteitsmeter. Een jaar later kreeg Woonhaven een factuur van VEB (het Vlaams Energie Bedrijf). Het EAN nummer, vermeld op deze rekeningen, is bij Woonhaven gelinkt aan het adres van de verzoeker waardoor deze kosten naar hem werden doorgestuurd. Het gaat over de periode van 13 oktober 2017 tot en met 10 december 2018.

Uit een controle blijkt dat inderdaad een fout EAN-nummer is genoteerd op het formulier van de plaatsbeschrijving, waardoor de heer V. de voorschotten van een andere huurder betaalde.

Woonhaven neemt hierna met de man contact op en vraagt hem om de afrekening van de energieleverancier te bezorgen. Woonhaven zal deze vergelijken met hun afrekening en het verschil verrekenen. Er zal ook een medewerker van Woonhaven bij de heer V. langskomen om het EAN-nummer van de juiste meter te bezorgen. Daarmee kan hij dan een overdracht van de meter aanvragen.

## Besluit

Deze klacht is gegrond, nadien gecorrigeerd, met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel. De heer V. krijgt de nodige begeleiding om het meternummer in orde te brengen en de betalingen worden herbekeken.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Woonhaven er op toekijkt dat bij verhuisbewegingen alle gegevens van huurders juist worden geregistreerd en dat afrekeningen steeds correct en transparant gebeuren.

|                       |                             |                                 |
|-----------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsbeheer                 |                                 |
| <b>Dossier</b>        | 19.11.143872                | ophaling huisvuil petanque club |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond                     |                                 |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_09828              |                                 |
| <b>Ombudsnormen</b>   | actieve dienstverlening     | schending                       |
|                       | interne klachtenbehandeling | schending                       |

## Probleem

De heer V. is bestuurslid van een petanqueclub. Acht jaar geleden diende de verzoeker klacht in bij de ombudsvrouw betreffende de huisvuilophaling van de petanqueclub. Het onderzoek toen wees uit dat er soms wagens zo geparkeerd staan dat de vuilniswagens de straat niet in kunnen rijden. De ploegleider zou de situatie nauwlettend opvolgen. Indien de doorgang te nauw was, zou onmiddellijk aangifte worden gedaan bij de politie. Van 2011 tot 2018 werd het huisvuil volgens de verzoeker sporadisch overgeslagen, wat met een telefoontje opgelost werd. Maar dit jaar werd het afval al meer dan 20 keer achtergelaten. Meestal belt de verzoeker op woensdagvoormiddag met de vraag om het huisvuil, dat normaal op maandag wordt opgehaald, te komen ophalen. De afvalcontainer van 240 liter die drie of vier dagen blijft staan, is volgens de verzoeker ook een uitnodiging tot sluikestort.

## Onderzoek

De directeur Stadsbeheer is zich bewust van verschillende meldingen in 2019 over het niet opgehaalde huisvuil. Hiervoor worden verontschuldigheden aangeboden. De huisvuilophaling ontdekt inderdaad nog steeds problemen om de petanqueclub te bereiken door foutief geparkeerde wagens. De verantwoordelijke heeft naar aanleiding van deze melding nu opnieuw nadrukkelijk gevraagd aan de chauffeurs om dit telkens te melden. Zo kan de situatie sneller opgevolgd worden en kunnen ze acties ondernemen om het huisvuil tijdig te verwijderen. Als dit nogmaals voorvalt, dan mag de verzoeker telefonisch contact opnemen met het klantenteam van Stadsbeheer. Helaas herhaalt de situatie zich in juli 2020. Een nieuw dossier wordt op 21 september 2020 ingediend bij de ombudsvrouw.

Intussen wordt er hier een kleinere huisvuilwagen ingezet van 19 ton in plaats van 26 ton, die gemakkelijker inzetbaar is voor de smalle straten. Als de ophaling dan nog niet lukt dan zal het team ophalers het huisvuil te voet ophalen. Hiermee zou het probleem finaal opgelost zijn. De dienstleiding volgt dit van nabij op.

## Besluit

De ombudsvrouw betreurt dat het probleem met doorgang voor afhalophaling bleef aanhouden. De last voor het inseinen komt nog altijd bij de verzoeker te liggen. Dit is een gegronde klacht. De ombudsnormen actieve dienstverlening en interne klachtenbehandeling zijn geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsbeheer erover waakt dat door de ophalers steeds tijdig melding wordt gemaakt van voor de afvalophaling ontoegankelijke straten, zodanig dat de properheid van deze straten gegarandeerd blijft.

|                       |                         |  |
|-----------------------|-------------------------|--|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsbeheer             |  |
| <b>Dossier</b>        | 19.12.145618            | groenophaling in wijk met sorteerstraatjes |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond                 |  |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_09601          |  |
| <b>Ombudsnormen</b>   | adequate communicatie   | schending                                  |
|                       | actieve dienstverlening | schending                                  |

### Probleem

Mevrouw P. meent dat de ophaling van de groencontainer op 27 december 2019 niet aan alle bewoners werd meegedeeld. Zij ging er van uit dat, van eind november tot eind maart 2020, er geen groenophaling op Linkeroever zou zijn. Daarom zette zij haar groenafval niet buiten.

### Onderzoek

In de pers werd meegedeeld dat ook nog in december een GFT-ophaling voorzien zou zijn in de sorteerstraatwijken, op hun vaste dag. De verschuiving van de ophaaldag die op een feestdag valt naar de eerst volgende werkdag, was ook hier van toepassing. Dit werd niet meer verduidelijkt met extra communicatie. De directeur Stadsbeheer begrijpt dat dit verwarrend was en excuseert zich hiervoor.

Voor de tweewekelijkse ophaling GFT kan de verzoekster de ophaalkalender vanaf 1 januari 2020 online raadplegen. Op 3 januari 2020 werd de brief verdeeld op Linkeroever. Zo is het voor iedereen duidelijk op welke data de kerstbomen en het GFT opgehaald worden in 2020.

### Besluit

De ombudsvrouw stelt vast dat onduidelijke communicatie de oorzaak is voor het niet correct buitenzetten van het groenafval. Voor de burger was het niet duidelijk dat, door de verschuiving van de ophaaldag die op een feestdag valt, het groenafval alsnog werd opgehaald. Deze gegronde klacht wordt afgesloten met schending van de ombudsnormen zorgvuldigheid, adequate communicatie en actieve dienstverlening.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsbeheer er op toeziet dat de burger altijd wordt ingelicht wanneer zich een verschuiving in de ophaling voordoet. In dit geval was het beter geweest de bewoners van Linkeroever in te lichten dat hun groenafval in december alsnog werd opgehaald.

|                       |                     |  |
|-----------------------|---------------------|--|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsbeheer         |  |
| <b>Dossier</b>        | 20.02.147896        | onbehoorlijke houding medewerker recyclagepark |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond             |  |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_09602      |  |
| <b>Ombudsnormen</b>   | gelijkheidsbeginsel | schending                                      |
|                       | correcte bejegening | schending                                      |

### Probleem

Op 10 februari 2020 gaat de verzoeker rond de middag naar het recyclagepark. Hij merkt dat de bestuurders van de twee wagens voor hem een discussie hebben met de medewerker die aan de ingang staat. De wagens draaien om en rijden weg. De verzoeker zelf wordt onvriendelijk onthaald, zegt hij. De medewerker stelt dat hij 40 euro dient te betalen voor het grofvuil dat hij bij heeft. Hij heeft een zetel, een doos met papier en een oude stofzuiger bij. De verzoeker zegt dat dat samen zeker geen twee kuub is. Hierop zou de medewerkster geroepen hebben 'jullie willen alles gratis'. Zowel de verzoeker als de twee bestuurders die wegreden, zijn van allochtone afkomst, de verzoeker vindt deze uitspraak onaanvaardbaar.

De verzoeker rijdt weg en gaat naar een ander recyclagepark, waar één kubieke meter wordt aangerekend en hij vriendelijk wordt geholpen.

### Onderzoek

Het verhaal van de verzoeker blijkt helaas te kloppen. De directeur Stadsbeheer vindt de melding terecht en excuseert zich voor het gedrag van de medewerker. De stad verwacht van al haar medewerkers dat ze zich klantvriendelijk opstellen. De betrokkene wordt door de leidinggevende hierop aangesproken. Zowel de directeur als de ombudsvrouw hopen dat een volgend bezoek heel wat aangenamer mag verlopen.

### Besluit

Deze klacht is gegrond met schending van het gelijkheidsbeginsel en de ombudsnorm correcte bejegening.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsbeheer er op toeziet dat alle medewerkers van de recyclageparken alle burgers gelijk en klantvriendelijk behandelen.

|                       |                                    |                              |
|-----------------------|------------------------------------|------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsbeheer                        |                              |
| <b>Dossier</b>        | 19.02.128126                       | bereikbaarheid sorteerstraat |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond                            |                              |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05985                     |                              |
| <b>Ombudsnormen</b>   | toegankelijkheid en bereikbaarheid | schending                    |

## Probleem

Mevrouw D. is 72 jaar, alleenstaand en verplaatst zich met een rollator. Ze zegt fysiek niet in staat te zijn om gebruik te maken van de sorteerstraten. Zij is al verschillende keren geopeerd waardoor ze niet ver kan gaan. Op momenten dat de container niet werkt, is ze niet in staat met het vuil naar een andere sorteerstraat te wandelen of terug te stappen. De stad laat haar weten dat ze haar huisvuil moet laten wegdoen door iemand anders. Haar zoon woont in Nederland, dus laat ze haar familiale helpster gaan. Deze komt echter slechts om de veertien dagen en het wegbrengen van huisvuil neemt tijd in die aan andere taken kan besteed worden. Bovendien vindt de verzoekster het ongepast dat ze gedwongen wordt anderen te betalen om haar huisvuil weg te brengen.

## Onderzoek

De bedrijfsdirecteur Stadsbeheer laat weten dat men telefonisch contact opnam met de verzoekster over deze melding. Daarbij is besproken dat de verzoekster in staat is om kleine zakjes weg te brengen, maar geen grote. Er werd toen gevraagd om te informeren bij de huishoudhulp om daarin hulp te krijgen. Omdat de verzoekster wekelijks de sorteerstraat bezoekt, ging men er van uit dat het haar toch lukt om er gebruik van te maken.

Voor de stad is het volgens de directeur Stadsbeheer niet mogelijk om op individuele basis te interveniëren bij elke bewoner met fysieke beperkingen voor het wegdoen van zijn of haar huisvuil. Wel werden een aantal elementen ingebouwd waarbij de stad een goede basisdienstverlening wil garanderen.

Zo werd er een maximale wandelafstand voorzien binnen buurten met sorteerstraten:

- Restafval en GFT: 150 meter;
- PMD en Papier & Karton: 250 meter;
- Glas: 350 meter (bij de bovengrondse glasbollen is dit 500 meter).

Bij het ontwerp van de sorteerstraten is er maximaal rekening gehouden met rolstoelgebruikers en minder mobiele mensen. Zo wordt de sorteerstraat gelijkvloers aangelegd met minimale hoogteverschillen. De hoogte van een inwerpzuil in een sorteerstraat bedraagt 80 centimeter, tafelhoogte. De inwerpopening is ook schuinoplopend ontworpen: vooraan lager bij de gebruiker, oplopend naar achter toe.

Bewoners met fysieke beperkingen zoals deze verzoeker hebben volgens de directeur Stadsbeheer wellicht ook in andere aspecten van hun dagelijks leven ondersteuning nodig, zoals bij de schoonmaak, administratie of het naar de winkel gaan.

In dat kader verwijst de directeur Stadsbeheer naar de huishoudhulp van, bijvoorbeeld, het Zorgbedrijf. Dit laatste werd ook afgestemd met het Zorgbedrijf of huishoudhulp naast boodschappen doen, ook mag instaan voor het wegbrengen van het afval dat hier logischerwijze uit volgt.

Het systeem van sorteerstraten werd het afgelopen jaar ook geëvalueerd, rekening houdende met een kwalitatief en kwantitatief gebruikersonderzoek. Ook werden op vraag van het klantenteam een tijd lang alle vragen om ondersteuning van bewoners met een fysieke beperking genoteerd. Een medewerker van het team van de sorteerstraten heeft hierop al deze bewoners gecontacteerd om te bekijken hoe urgent hun vraag om hulp was. Daarbij werd hen wel eerst gevraagd om na te gaan of men op hulp uit het eigen netwerk (buren, familie, vrienden) kon rekenen. In de tweede plaats of ze recht hadden op huishoudhulp. Als dat niet het geval was en ze hadden recht op een verhoogde tegemoetkoming, dan zou de stad een manier zoeken om hen te helpen met het afval weg te brengen. In de praktijk heeft niemand de stad opnieuw gecontacteerd omdat ze effectief hulp nodig hadden en hadden de meesten dus een oplossing gevonden.

Na die evaluatie is er ook beslist dat er enkele maatregelen worden getroffen om het gebruiksgemak van het systeem te verbeteren. Zo worden de inwerpopeningen van de zuilen groter gemaakt en is er ook een tweewekelijkse GFT-ophaling aan huis voorzien. Daarenboven blijft men ook in de toekomst werken aan verbeteringen.

Specifiek door de impact van het coronavirus kunnen sommige bewoners niet meer naar de winkel, apotheek, met hun hond gaan wandelen of naar de sorteerstraat. De stad Antwerpen heeft daarom een platform gelanceerd 'Antwerpen helpt' [www.antwerpen.be/antwerpenhelpt](http://www.antwerpen.be/antwerpenhelpt).

Bewoners kunnen hun vragen om geholpen te worden doorgeven via:

- een online formulier op [eloket.antwerpen.be](http://eloket.antwerpen.be);
- een mail naar [antwerpenhelpt@antwerpen.be](mailto:antwerpenhelpt@antwerpen.be);
- telefonisch via 0800 670 10 (van 9 tot 17 uur).

Er wordt dan per aanvraag gezocht naar vrijwilligers om op veilige wijze te ondersteunen bij een bepaalde opdracht.

## Besluit

De ombudsvrouw stelt vast dat onduidelijke communicatie de oorzaak is voor het niet correct buiDe ombudsvrouw is verheugd dat de nodige inspanningen werden geleverd om de sorteerstraten toegankelijker te maken en fysiek minder sterke gebruikers die moeite hebben met het gebruik van de sorteerstraten te bereiken en te ondersteunen, zeker ook tijdens de moeilijke omstandigheden van de coronacrisis. Dit neemt niet weg dat het belangrijk blijft om meldingen zoals die van mevrouw D. ernstig te blijven nemen. Een gegronde klacht, met schending van de ombudsnorm toegankelijkheid. De ombudsnorm actieve dienstverlening werd niet geschonden.

|                       |                              |                                |
|-----------------------|------------------------------|--------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsbeheer                  |                                |
| <b>Dossier</b>        | 20.10.159023                 | onverwachte werken strooiweide |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd    |                                |
| <b>Collegebesluit</b> | 2021_CBS_01253               |                                |
| <b>Ombudsnormen</b>   | actieve dienstverlening      | schending                      |
|                       | adequate communicatie        | schending                      |
| <b>Project</b>        | werken Strooiweide de Herder |                                |
| <b>Aantal</b>         | 9 dossiers                   |                                |

## Probleem

Verschillende verzoekers contacteren de ombudsvrouw vanwege werken op de begraafplaats Schoonselhof.

De verzoekers zijn allen nabestaanden van overledenen die werden uitgestrooid op de strooiweide De Herder op het Schoonselhof. Sommige uitstrooiingen gebeurden nog in de loop van september 2020. Eind september 2020 werd Strooiweide de Herder volledig omgeploegd. Op 29 september 2020 krijgen deze verzoekers beelden op televisie hiervan te zien. De verzoekers vinden dit hartverscheurend. De begrafenisondernemers zouden niet op de hoogte zijn geweest. Alles zou in bewaring liggen volgens de stad, maar ter plaatse blijkt dat zelfs de kransen niet meer op het gras, maar op de stenen liggen. De verzoekers vinden dat de stad geen enkel respect toont aan de nabestaanden. Indien zij dit vooraf hadden geweten, hadden verschillende verzoekers de uitstrooiing uitgesteld. Ze vinden dat de stad de strooiweide sneller buiten werking had moeten stellen of de burgers sneller op de hoogte had moeten brengen, zodat ze zelf konden beslissen om eventueel de uitstrooiing uit te stellen.

## Onderzoek

De directeur Stadsbeheer bezorgt duiding bij de werken op Strooiweide De Herder. De begraafplaats Schoonselhof beschikt over meerdere strooiweides waaronder enkele pas aangelegde. Door de aanplanting van nieuwe strooiweides werd het voor het eerst in 40 jaar mogelijk om de intensief gebruikte gazons van strooiweide De Herder langsheen de bosrand te vernieuwen. Dit is nodig, want bij hevige regenval stroomt de weide onder en kan dan door wateroverlast niet respectvol gebruikt worden. Ook is de infrastructuur sterk verouderd. De strooiweide krijgt nu een drainagesysteem. Aansluitend wordt het gazon opnieuw aangelegd. Ook de bestaande verhardingen worden vernieuwd. De trappen aan de weide worden vervangen door een glooiing in kasseiklinkers zodat minder mobiele bewoners gemakkelijker toegang krijgen tot de weide. De werken worden zo omzichtig mogelijk uitgevoerd, het oude gras werd in de bodem verwerkt waardoor gegarandeerd is dat as van de overledenen ter plaatse blijft. De werkzaamheden werden vooraf aangekondigd op een infobordje aan de strooiweide. Om de sereniteit te bewaken werden schermen rond de strooiweide geplaatst. De directeur Stadsbeheer begrijpt dat dat deze werken de nabestaanden tegen de borst kunnen stuiten en biedt verontschuldigingen aan, maar vraagt ook begrip voor de uitgevoerde werken.

Na enkele weken wordt strooiweide De Herder terug geopend, zodat de nabestaanden nog voor Allerheiligen hun overledenen kunnen herdenken en het nog voor vele jaren een mooie en respectvolle afscheidsplaats blijft. Nabestaanden kunnen samen met hun begrafenisondernemer zelf kiezen welke strooiweide zij wensen te gebruiken voor een afscheidsplechtigheid. Vaak kiezen mensen een strooiweide omdat er in het verleden de as van een andere dierbare overledene werd

verspreid. Iedereen die vragen heeft over asverspreiding of andere asbezorgingsmogelijkheden kan gratis advies vragen bij de dienst Begraafplaatsen.

Voorafgaand aan de werken werden de begrafenisondernemers ingelicht over de tijdelijke sluiting van de strooiweide De Herder. Deze communicatie werd bij de aanvang van de werken verstuurd om te verduidelijken dat uitstrooiing tijdelijk niet mogelijk was. Gezien de korte duur van de werken, de visuele afsluiting en het gegeven dat er geen as verwijderd werd, was er geen ruimere voorafgaande communicatie gevoerd.

Deze situatie, en vooral de reacties er op, heeft de betrokken diensten volgens de directeur Stadsbeheer heel wat geleerd. In de toekomst zal vroeger en uitgebreider gecommuniceerd worden, zowel naar begrafenisondernemers als naar de burgers. Voortaan zal geruime tijd voor de werken een perceel gesloten worden voor actief gebruik en proactief gecommuniceerd worden, zodat nabestaanden zich hierop kunnen voorbereiden en de werken geduid worden. De directeur benadrukt nog eens extra dat er van de betreffende strooiweide geen as werd verwijderd en dat de nabestaanden die op deze plaats afscheid namen van een dierbare, hun overledene op dezelfde plaats zullen kunnen herdenken. Aan alle verzoekers die dat wensen, wordt een persoonlijk gesprek aangeboden met de coördinator groen- en begraafplaatsen. Enkele verzoekers gaan hier op in. Deze gesprekken worden als positief ervaren. Bovendien wordt in dat gesprek aangeboden om een naamplaatje aan te brengen in de nabijheid van de strooiweide. Op deze manier kunnen de betrokkenen, zowel op de strooiweide als bij de rouwmuur, hun nabestaanden herdenken.

## Besluit

Deze melding wordt afgesloten als gegrond en gedeeltelijk gecorrigeerd. De aanpak van de communicatie in de aanloop van de werken aan de strooiweide verliep niet zoals het hoort. Gelukkig werd aan de verzoekers die hierover melding maakten via de ombudsvrouw, naast de nodige duiding, ook de mogelijkheid van een persoonlijk onderhoud en het plaatsen van een naamplaatje voorzien. De ombudsvrouw hoopt dat de nodige lessen worden getrokken om naar de toekomst toe proactief te handelen en uitgebreider te communiceren bij dergelijke werkzaamheden. De ombudsnormen actieve dienstverlening en adequate communicatie werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsbeheer er op toeziet dat bij toekomstige werkzaamheden op strooiweides de afsluiting tijdig gebeurt en dat hierover uitgebreid en proactief gecommuniceerd wordt.



|                       |                               |                                  |
|-----------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsbeheer                   |                                  |
| <b>Dossier</b>        | 19.06.134328                  | onterechte factuur recyclagepark |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd     |                                  |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579                |                                  |
| <b>Ombudsnormen</b>   | vertrouwensbeginsel           | schending                        |
|                       | zorgvuldigheidsbeginsel       | schending                        |
|                       | redelijke behandelingstermijn | schending                        |

## Probleem

Sinds 2016 ontvangt de heer A. facturen van het recyclagepark terwijl hij daar nooit geweest is. Hij contacteert de bedrijfseenheid Stadsbeheer en het registratieprobleem wordt opgelost. Begin 2017 krijgt hij opnieuw een factuur. De verzoeker krijgt het advies klacht in te dienen bij de Lokale Politie. Hij bezoekt ook het stadsloket waar zijn identiteitskaart wordt nagelezen op fouten: alles is in orde. Het probleem is onvindbaar. In oktober 2017 komt opnieuw een factuur. De verzoeker verbleef op dat moment echter in het buitenland en kan dit bewijzen. Hij werkt in de petrochemie waar hij te allen tijde zijn identiteitskaart moet bij hebben. Het bezwaar dat hij indient, wordt verworpen. De verzoeker is op geen enkele dag die op de facturen staat in het containerpark geweest. De ombudsvrouw stelt een gegronde klacht op waarbij het vertrouwensbeginsel wordt geschonden. Helaas krijgt de heer A. in maart én september 2018 alweer ontorechte facturen. Dit wordt door de ombudsvrouw opnieuw aangekaart maar helaas is het in juni 2019 weer zover: de verzoeker ontvangt opnieuw een factuur.

## Onderzoek

Uit nazicht bleek dat er in het verleden een identiteitsbewijs van een consulaat werd gebruikt. Deze identiteitsnummer begon met 0000, waardoor deze foutief gelinkt werd aan de burger met persoonsnummer 101, namelijk de heer A. De softwarleverancier AIS voerde intussen een actie uit, waardoor dit type identiteitsbewijzen geen toegang meer krijgt tot het containerpark en dus niet meer aan de heer A. gelinkt kunnen worden. De naam van de heer A. werd bijkomend gevraagd. Dit betekent dat, indien er een factuur op naam van de heer A. aangemaakt zou moeten worden, dit bij AIS signaleerd wordt. Zo kan eerst nagegaan worden of de betrokkene effectief zelf naar het containerpark is geweest of dat er iets is misgelopen. Op deze manier wordt de heer A. alvast niet meer belast met ontorechte facturen. Achterliggend blijven AIS en Digipolis de zaak verder opvolgen en de samenwerking verder zetten. Hierbij houden ze de verantwoordelijke van de containerparken en de projectleider Stadsbeheer verder op de hoogte. Eind augustus 2019 geeft het softwarebedrijf de garantie dat de situatie zich niet meer zal herhalen.

## Besluit

Dit probleem sleept jammer genoeg veel langer aan dan wenselijk is. De klantverantwoordelijke Stadsbeheer neemt dit dossier ter harte en voert een grondig onderzoek. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het vertrouwensbeginsel, het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw herhaalt de aanbeveling uit 2018: ze beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van Stadsbeheer er op toeziet dat er zorgvuldig wordt omgegaan met registratiegegevens van burgers en dat de systemen die deze gegevens bevatten betrouwbaar zijn. Problemen op dit vlak worden grondig onderzocht en brengen een oplossing binnen een redelijke termijn.

|                       |                           |                      |
|-----------------------|---------------------------|----------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsbeheer               |                      |
| <b>Dossier</b>        | 19.09.139937              | recyclagepark volzet |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |                      |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771            |                      |
| <b>Ombudsnormen</b>   | actieve dienstverlening   | schending            |
|                       | adequate communicatie     | schending            |

## Probleem

Tijdens zijn bezoek aan het recyclagepark kreeg de heer L. op de automaat aan de bareel het verzoek te wachten omdat het recyclagepark volzet was. Vermits hij maar één auto in het park zag staan, zette hij zijn auto aan de kant en stapte te voet met zijn vuil het park binnen. Hij vroeg een medewerker van het park of het bericht op de automaat 'Park Volzet', kon gewijzigd worden. Daarop ontstond een discussie waarbij de medewerker ondersteund werd door een collega. De verzoeker meent dat de houding van de medewerkers van weinig respect voor de burger getuigt.

## Onderzoek

Recent werd een nieuwe leidinggevende aangesteld die zich komende periode zal toeleggen op de werking van het recyclagepark en de klantvriendelijke houding van de medewerkers. Zo zal eraan gewerkt worden om duidelijke afspraken te maken over wat wel en niet kan. De melding op de toegangszuil is een manier om de toegang tot het containerpark te blokkeren. Dit kan omwille van verschillende redenen zijn, bijvoorbeeld: een wissel van een volle container met een lege, of te veel bezoekers op het terrein.

De directeur is zich ervan bewust dat deze boodschap verkeerde verwachtingen creëert. Hij is al enige tijd in overleg met de externe leverancier om deze boodschap te laten veranderen in "Even geduld". De boodschap veranderen is een technisch gegeven en dat kan niet onmiddellijk aangepast worden. De directeur beseft dat de ontvangst aan de inkom van het containerpark niet uitnodigend was. De verantwoordelijke zal hier samen met de medewerkers aan werken.

Bij het afsluiten van de klacht meldt de directeur dat de firma de schermen, zowel aan de ingang als aan de betaalautomaat, op 9 december 2019 zal updaten. Dit betekent dat vanaf dinsdag 10 december 2019 de boodschap 'Park Volzet' vervangen wordt door 'Even geduld, een medewerker komt zo snel mogelijk'.

## Besluit

Wanneer de melding op de automaat aangepast is, zullen burgers zich meer uitgenodigd voelen het recyclagepark te betreden. Wat de houding van de medewerkers betreft, stelt de ombudsvrouw vast dat dit wordt opgevolgd door de nieuwe leidinggevende. De ombudsvrouw beoordeelt dit als een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnormen actieve dienstverlening en adequate communicatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsbeheer er op toeziet dat de medewerkers op het recyclagepark zich correct en klantvriendelijk gedragen.

|                       |                           |                           |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsbeheer               |                           |
| <b>Dossier</b>        | 19.06.134192              | ophaling GFT gebeurt niet |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |                           |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_03334            |                           |
| <b>Ombudsnormen</b>   | actieve dienstverlening   | schending                 |
|                       | coördinatie               | schending                 |

## Probleem

Mevrouw C. zet haar GFT container buiten op woensdag 29 mei 2019. Die wordt niet opgehaald, ook die van de buurvrouw niet. Mevrouw belt op 31 mei 2019 naar het stedelijk contactcenter, de melding zou doorgegeven worden en haar GFT zal opgehaald worden. Op maandag 3 juni 2019 is de groene container nog niet leeggemaakt en mevrouw belt terug met de stad. Zij wordt doorverbonden met de bedrijfseenheid Stadsbeheer waar een medewerker haar belooft dat het GFT wordt opgehaald. Op 4 juni 2019 staat de container nog steeds op straat. Mevrouw is boos en zal haar groenafval niet terug binnen nemen. Ze wil dat haar container alsnog wordt opgehaald en belt met de ombudsvrouw.

## Onderzoek

Op 31 mei 2019 werd een melding van vergeten huisvuil geregistreerd op huisnummer 107. Vermoedelijk heeft de ophaaldienst enkel dit huisnummer gecontroleerd. Mevrouw woont op nummer 105. Op 3 juni 2019 werd een soortgelijke melding geregistreerd op huisnummer 103. Deze container werd op 6 juni 2019 leeggemaakt. Het is niet duidelijk wat er misgelopen is, op het ingeven van de huisnummers na.

## Besluit

De melding is gegrond maar gecorrigeerd. Het had getuigd van klantvriendelijkheid als men meteen nakeek waar in de nabije omgeving nog containers klaarstonden om leeg te maken, zeker bij een tweede melding. De ombudsvrouw hoopt dat de ophaling in de toekomst zonder fouten verloopt of dat er beter wordt opgevolgd waar het fout liep.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Stadsbeheer er op toeziet dat de medewerkers van de huisvuilophaling zorgvuldig te werk gaan bij de uitvoering van hun taken.

|                       |                           |                                   |
|-----------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsbeheer               |                                   |
| <b>Dossier</b>        | 19.05.132650              | levering stadsmateriaal loopt mis |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |                                   |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_03334            |                                   |
| <b>Ombudsnormen</b>   | coördinatie               | schending                         |
|                       | adequate communicatie     | schending                         |
|                       | correcte bejegening       | schending                         |

## Probleem

Een vereniging bestelt regelmatig materiaal bij de stad. Dit verliep altijd vlot, maar sinds enkele maanden niet meer. De verzoekster haalt aan dat een bestelling werd geplaatst om onder andere tenten te leveren op 26 april 2019. De bestelling werd afgeleverd bij een andere vereniging. Daarnaast vond de levering plaats op 25 april 2019, een dag te vroeg. Dit komt volgens de verzoekster door de organisatie van de 10 Miles, maar over de vervroegde levering werd de vereniging naar eigen zeggen niet ingelicht. Op het moment dat men vaststelde dat de levering op de verkeerde plaats gebeurde, werd de chauffeur aangesproken. Volgens mevrouw reageerde hij als volgt: "Dat is mijn probleem niet." Het evenementenmateriaal was te zwaar om zelf te verplaatsen, haalt de verzoekster aan.

Op zaterdag 4 mei 2019 probeert de vereniging een bestelling te plaatsen door de lijst in te vullen. Dit lukt echter niet, het Excel-bestand is niet compatibel met de Chromebook en iPad waarmee de verzoekster de lijst wil vervolledigen. Telkens wanneer ze het document wil opslaan, verspringt de tekst en is de inhoud niet meer correct. Om geen foutieve bestelling te plaatsen, probeert ze later opnieuw met een toestel waarop het bestand wel juist wordt opgeslagen. Deze poging was wel succesvol, maar twaalf uur na de deadline waarbinnen de aanvraag moest ingediend worden. Mevrouw heeft er begrip voor dat afspraken nagekomen dienen te worden, maar hoopt dat er een éénmalige uitzondering kan gemaakt worden.

Na telefonisch contact met de dienst blijkt dat de spullen niet kunnen geleverd en opgehaald worden. De vereniging hoopt dat er nog mogelijkheden bestaan om de bestelling door te laten gaan, rekening houdend met het gegeven dat de documenten niet toegankelijk waren voor hen op de dag van de deadline.

## Onderzoek

De communicatie naar de klant over de wijziging van de planning, waardoor het materiaal een dag eerder werd geleverd, bleef inderdaad uit. De bedrijfsdirecteur verwacht een klantvriendelijke houding van alle medewerkers. Ze excuseert zich bij de vereniging. De betrokken medewerkers werden aangesproken op hun gedrag.

Het is de bedoeling om in de mate van het mogelijke tegemoet te komen aan de vragen van de klant. Als dit toch niet kan, dan moet duidelijk uitgelegd worden waarom wel of niet. Dit is een aandachtspunt waarmee de dienst intern aan de slag gaat.

Wat de moeilijkheden bij de aanvraag van het materiaal betreft, vindt de bedrijfsdirecteur niet meteen een fout terug in het systeem. Wel blijkt de website van de stad, en daarmee ook de tool om een materiaalaanvraag te doen, niet altijd op alle toestellen goed te werken. De aanvraag werd toch nog verwerkt en bij uitzondering zal het materiaal worden geleverd. De orderbevestiging wordt aan mevrouw overgemaakt.



## Besluit

Als de stad de planning wijzigt dan dient de klant op de hoogte te worden gebracht. Dit is een gegronde maar gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnormen adequate communicatie, correcte bejegening en coördinatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Stadsbeheer de medewerkers van de dienst Bijzondere Opdrachten en Feestmateriaal verder coacht en begeleidt in het zorgvuldig en klantvriendelijk opvolgen van dossiers.

|                       |                                    |                                    |
|-----------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling                  |                                    |
| <b>Dossier</b>        | 19.08.139699                       | bereikbaarheid dienst GAS-parkeren |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond                            |                                    |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07770                     |                                    |
| <b>Ombudsnormen</b>   | adequate communicatie              | schending                          |
|                       | degelijke dossieropvolging         | schending                          |
|                       | toegankelijkheid en bereikbaarheid | geen uitspraak                     |
| <b>Project</b>        | bereikbaarheid dienst GAS-parkeren |                                    |
| <b>Aantal</b>         | 9 dossiers                         |                                    |

## Probleem

De ombudsvrouw ontving in 2019 negen meldingen over de bereikbaarheid van de dienst GAS-parkeren, bedrijfseenheid Stadsontwikkeling. De telefonische onbereikbaarheid van deze dienst zorgt voor veel frustratie bij personen die proberen meer duidelijkheid te krijgen over hun GAS-boete. Bijkomend feit is dat er in enkele dossiers geen, of een laat antwoord komt op vragen via e-mail. Intussen blijft de invorderingsprocedure doorlopen en ontvangen sommige verzoekers aanmaningen terwijl er nog geen antwoord kwam op eerder gestelde vragen of ingediende bezwaarschriften. Een verzoekster kaart ook aan dat ze niet over een computer beschikt en dus bij een simpele vraag een brief dient te sturen. Omslachtig, vindt ze.

## Onderzoek

De dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren is sinds 1 juni 2019 enkel nog per e-mail of per brief bereikbaar. De stedelijke website vermeldt: "Om lange wachttijden te vermijden en omwille van het schriftelijke en officiële karakter van de procedure zijn wij telefonisch niet bereikbaar." Het is jammer vast te stellen dat ook bij de elektronische communicatie de wachttijden oplopen.

In juni 2019 werd de telefonische bereikbaarheid van de dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren stopgezet om gekende redenen.

Al snel werden er afspraken gemaakt met het stedelijk contactcenter. Indien klanten bellen over GAS-boetes, raadt het stedelijk contactcenter de klant aan om via mail contact op te nemen. Indien een klant niet de juiste competenties heeft stuurt het stedelijk contactcenter een mail met de gegevens naar het klantenteam van Stadsontwikkeling. Zij nemen indien nodig telefonisch contact op met de klant om de vraag te beantwoorden of ondersteuning aan te bieden. In 2020 heeft het klantenteam van Stadsontwikkeling zo slechts vier mails binnen gekregen. In alle vier de dossiers werd het dossier na een telefonisch contact verder opgevolgd via mail.

De regeling rond de bereikbaarheid van deze dienst is een beleidsbeslissing waar de ombudsvrouw niet voor bevoegd is.

De bedrijfsdirecteur meldt ook dat Sigmax een nieuw backoffice programma heeft voorbereid. Hiermee zal het bijvoorbeeld niet meer mogelijk zijn om aanmaningen te sturen als er een bezwaar werd ingediend. Dit programma zit in een testingsfase, mogelijk wordt dit in het najaar 2020 effectief in gebruik genomen.

## Besluit

De ombudsvrouw oordeelt dat deze meldingen samen een gegronde klacht vormen: de ombudsnormen adequate communicatie en degelijke dossieropvolging worden geschonden.

De regeling rond de bereikbaarheid van de dienst is een beleidsbeslissing: de ombudsvrouw doet bijgevolg geen uitspraak over de ombudsnorm bereikbaarheid.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er op toeziet dat de medewerkers van de dienst GAS-parkeren/Bestuurlijke Handhaving stilstaan en parkeren de vragen van klanten tijdig beantwoorden en dossiers correct opvolgen.

|                       |                       |                                |
|-----------------------|-----------------------|--------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling     |                                |
| <b>Dossier</b>        | 19.09.140125          | geen toegang tot autoluwe zone |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond               |                                |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_04859        |                                |
| <b>Ombudsnormen</b>   | adequate communicatie | schending                      |

## Probleem

Het ensemble van de heer S. geeft een concert in de Carolus Borromeüskerk op het Hendrik Conscienceplein. Er dienen in de loop van de dag met drie wagens twee clavecimbel, kostbare en delicate instrumenten, geleverd te worden. De levering duurt tien minuten. Aangezien er 's morgens een huwelijk is in de kerk, kan de levering pas vanaf 12.30 uur gebeuren. Ook 's avonds kunnen de instrumenten pas na afloop van het concert, omstreeks 22.00 uur, terug ingeladen worden. Deze lever- en laadtijden vallen buiten de venstertijden van de autoluwe zone. De verzoeker doet daarom een aanvraag tot toegang tot de autoluwe zone. Ze wordt geweigerd.

Hij heeft contact met de bevoegde dienst maar volgens de verzoeker verloopt het gesprek stroef en worden er geen alternatieve oplossingen voorgesteld. Hij vindt dit bijzonder jammer. Bovendien, voegt hij toe, vindt hij het nutteloos om de klant een aanvraag te laten invullen, die toch enige tijd en opzoekwerk vraagt, waarna die naar zijn aanvoelen sowieso geweigerd wordt. De melding bereikt de ombudsdienst de dag voor het concert, waardoor bemiddeling met de stad te laat komt. Het concert is doorgegaan. De leverancier parkeerde tweemaal in overtreding op het voetpad in de Sint-Katelijnevest. De verzoeker wenst de procedure aan te kaarten om anderen deze problemen te besparen.

## Onderzoek

De dienst Tijdelijke Signalisatie informeerde de verzoeker, via de afkeuring van de aanvraag, dat het enkel mogelijk is om te laden en lossen tussen de venstertijden.

Zij informeerden de verzoeker helaas niet over de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen via het evenementenloket. De verzoeker kreeg de informatie ook niet tijdens het telefonische contact met de stad. Toegang voor evenementen (zoals een concert, huwelijk,...) kan aangevraagd worden via een evenementendossier. Meer informatie daarover staat op de stedelijke website. De leidinggevende van de dienst Tijdelijke Signalisatie zal zijn medewerkers hierop attent maken. Op die manier wordt de klant in de toekomst correct doorverwezen.

Verder meldt de directeur dat de aanvraag correct geweigerd werd op basis van het anti-terro-rismebeleid. De politie verbiedt namelijk om in bepaalde zones (waaronder het Conscienceplein) te laden en te lossen buiten de venstertijden met het oog op de veiligheid in de drukke voetgangersgebieden.

De medewerkers hebben in dit dossier de strikte richtlijnen van de politie gevolgd, waarop in principe geen uitzonderingen toegelaten worden. Via de evenemententoeelating had eventueel na advies van de politie een oplossing gevonden kunnen worden. De directeur zal dit dossier ook met de politie opnemen als voorbeeldcasus. De bedoeling is op die manier een structureel kader te hebben waarmee medewerkers zelf meer autonomie kunnen opnemen in de beoordeling van dergelijke dossiers en voor de terreurgevoelige dossiers kunnen terugvallen op advies politie.

## Besluit

Het is spijtig dat de verzoeker niet correct werd doorverwezen. Dit is een gegronde klacht met schending van de ombudsnorm adequate communicatie en soepelheid.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling er op toeziet dat de medewerkers Tijdelijke Signalisatie aanvragen zo zorgvuldig mogelijk bekijken en waar mogelijk alternatieven aan de burger aanbieden, desgevallend in overleg met de politie.

|                       |                               |                                  |
|-----------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling             |                                  |
| <b>Dossier</b>        | 19.12.145077                  | doorlooptijd behandeling bezwaar |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond                       |                                  |
| <b>Collegebesluit</b> | 2021_CBS_00780                |                                  |
| <b>Ombudsnormen</b>   | redelijke behandelingstermijn | schending                        |
|                       | adequate communicatie         | schending                        |

## Probleem

De heer C. ontving een GAS-boete voor stilstaan en parkeren. Op 14 juli 2019 tekende hij bezwaar aan. Pas 110 dagen later ontving hij een reactie. Hij vindt dit niet kunnen aangezien hij zelf gehouden is aan een antwoordtermijn van 30 dagen. Op zijn bericht waarin hij dit aankaart ontvangt hij enkel opnieuw het bericht dat de boete definitief is, zonder enige toelichting.

## Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling bezorgt meer verduidelijking. Op 5 mei 2019 om 7.56 uur werd het voertuig van de verzoeker geverbaliseerd voor het parkeren achter een E3-bord. De kennisgeving werd op 27 mei 2019 verstuurd. Op 14 juli 2019 ontving de dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren een bezwaar. De sanctionerend ambtenaar heeft, na onderzoek, beslist om het bezwaar niet ontvankelijk te verklaren vanwege laattijdige indiening. Deze beslissing werd op 6 november 2019 aan de verzoeker verstuurd. De directeur Stadsontwikkeling verduidelijkt dat de dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren zijn uiterste best doet om de bezwaren zo spoedig mogelijk te behandelen. Deze termijn hangt echter af van verschillende factoren (opvragen informatie, vakantieperiodes, ...). Artikel 29, §2 van de wet 24 juni 2013 betreffende de gemeentelijke administratieve geldboetes bepaalt echter geen termijn waarin de sanctionerend ambtenaar de overtreder op de hoogte moet brengen van een beslissing. Er wordt wel vermoed dat zijn nieuwe vraag per vergissing werd geïnterpreteerd als een nieuw argument tegen de beslissing, waardoor opnieuw aan de verzoeker gemeld werd dat de beslissing definitief was.

## Besluit

De ombudsvrouw begrijpt dat de verzoeker ontevreden is met de lange doorlooptijd voor bezorging van de beslissing in zijn dossier. Aangezien zijn bezwaar niet ontvankelijk was vanwege laattijdigheid, had de beslissing veel sneller verstuurd kunnen worden. De afwezigheid van een wettelijke verplichting ontslaat de dienst niet van de verplichting te streven naar een aanvaardbare doorlooptijd. De ombudsvrouw stelt vast dat er geen termijnen zijn bepaald, maar beveelt aan dat de stad de doorlooptermijnen toch zo snel mogelijk probeert te maken. Inspiratie kan hier mogelijk gehaald worden bij de behandelingsperiode van 90 dagen die voor bezwaren tegen boetes in de lage-emissiezone wordt gehanteerd.

Tevens valt te betreuren dat de verzoeker na zijn vraag voor verduidelijking enkel opnieuw de beslissing kreeg toegestuurd. Meer duiding hierbij zou wenselijk zijn geweest. Deze melding wordt afgesloten als gegrond, met schending van de ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en de ombudsnorm adequate communicatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling de dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren oproept om te streven naar het minimaliseren van de doorlooptijd voor de behandeling van bezwaren ten aanzien van GAS-boetes voor stilstaan en parkeren.

|                       |                           |                                     |
|-----------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling         |                                     |
| <b>Dossier</b>        | 19.05.132693              | beperkte toegang vastgoedinformatie |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |                                     |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771            |                                     |
| <b>Ombudsnormen</b>   | rechtszekerheidsbeginsel  | schending                           |
|                       | vertrouwensbeginsel       | schending                           |

## Probleem

De heer W. verkoopt zijn huis en vraagt bij de stad zelf zoveel mogelijk informatie op waaronder ook het stedenbouwkundig uittreksel, waarvoor hij 75 euro betaalt. Zijn notaris laat weten dat het uittreksel niet volledig is en niet rechtsgeldig voor verkoop.

Na contact met de dienst verneemt hij dat hij als particulier de bijkomende informatie niet kan krijgen. Hij is gedwongen om via de notaris opnieuw een uittreksel op te vragen en te betalen. De heer W. geeft mee: "Ofwel vermeld je dat als stad op voorhand zodat niemand in zijn misplaatst enthousiasme erin trapt, ofwel zorg je ervoor dat het resulterende document volledig is en gebruikt kan worden. Ik wens gecompenseerd te worden voor de 75 euro die ik initieel heb uitgegeven aan deze aanvraag, aangezien de volledige versie die de notaris heeft aangevraagd mij nog eens 90 euro kost."

## Onderzoek

In het kader van vastgoedinformatie wordt op vraag van een particuliere klant een stedenbouwkundig uittreksel van het vergunningenregister bezorgd tegen een vergoeding van 75 euro. Notarissen hebben een ruimere informatieplicht. Aan hen wordt een uitgebreidere versie bezorgd waar nog bijkomende informatie wordt verleend (financiële informatie, ...) tegen een vergoeding van 90 euro.

Het is aan de notaris om te beslissen welk document hij hanteert bij de opmaak van de akte. Het uittreksel of de vastgoedinformatie dienen enkel om aan te tonen dat de notaris zijn wettelijk bepaalde informatieplicht heeft vervuld zoals beschreven in de Vlaamse Codex ruimtelijke ordening. Aan de hand van deze case heeft de directeur Stadsontwikkeling vastgesteld dat de communicatie rond dit onderscheid onvoldoende wordt genuanceerd. De dienst Vergunningen bekijkt intern hoe ze dit kunnen verbeteren door bijvoorbeeld uitdrukkelijk op het uittreksel te vermelden dat, in overleg met de notaris, wordt bepaald welk document wordt gehanteerd en dat er mogelijk nog een tweede aanvraag via de notaris moet worden ingediend.

De tekst van de online-aanvraag op de stedelijke website wordt uitgebreid. Er wordt verwezen naar het percelen informatie platform waar de informatie voor de burger gratis wordt aangeboden, de informatie wordt niet geleverd in de wettelijk voorgeschreven vorm zoals het stedenbouwkundig uittreksel, maar in een rapport.

De vorm van het uittreksel is wettelijk vastgelegd. Het standpunt van de stad, om vertrouwelijke informatie niet ruim te verspreiden, blijft behouden. De directeur Stadsontwikkeling geeft nog mee dat in de toekomst bekeken kan worden om eventueel soepeler om te gaan met deze gegevens, wanneer het de eigenaar zelf betreft. Hierbij zal rekening gehouden worden met de mogelijkheid om de uitgebreide informatie ook aan de eigenaar te bezorgen. Hiervoor moeten echter wijzigingen aangebracht worden in de toepassing. Dit zal onderzocht worden vanaf het moment dat de IT-budgetten worden vrijgegeven.

## Besluit

De ombudsvrouw is tevreden dat men van bij de start van de aanvraag via de website, op de hoogte wordt gebracht van de waarde van het formulier. Ze blijft het wel jammer vinden dat een eigenaar zelf niet de volledige informatie rechtstreeks van de stad kan krijgen. De stad wil vermijden dat een klant de vastgoedinformatie, het uitgebreide deel, verkeerd interpreteert. De ombudsvrouw vindt deze klacht gegrond, deels gecorrigeerd, met schending van de ombudsnorm rechtszekerheid en het vertrouwensbeginsel.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling samen met de IT leverancier nagaat welke optimalisaties mogelijk zijn voor het verkrijgen van vastgoedinformatie.

|                       |                           |                                    |
|-----------------------|---------------------------|------------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling         |                                    |
| <b>Dossier</b>        | 19.09.140600              | bezwaarschrift omgevingsvergunning |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |                                    |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771            |                                    |
| <b>Ombudsnormen</b>   | rechtszekerheidsbeginsel  | schending                          |
|                       | zorgvuldigheidsbeginsel   | schending                          |

## Probleem

De heer G. ontvangt een brief van de bedrijfseenheid Stadsontwikkeling - dienst Omgevingsvergunning. Er wordt naar zijn standpunt gevraagd over een aanvraag omgevingsvergunning in de buurt waar hij woont. Hij dient op vrijdag 13 september 2019 via e-mail een bezwaarschrift in. De verzoeker wenst twee zaken aan te kaarten: de brief vermeldt geen data voor raadpleging van het dossier en geen termijn voor het indienen van een bezwaarschrift. Hij ontvangt geen bevestiging van ontvangst na het indienen van zijn bezwaarschrift.

## Onderzoek

De bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling stelt vast dat een administratieve fout gemaakt werd, waardoor de einddatum van de bevraging niet werd vermeld in de brief. Om dit te vermijden werd er al een optimalisatie uitgevoerd. In het programma werd een tekstveld toegevoegd waarin de medewerker als eerste de datum van de bevraging dient in te vullen vooraleer de brief kan worden samengesteld. Op deze manier worden menselijke fouten geminimaliseerd.

Voor het niet antwoorden op een bezwaar antwoordt de bedrijfsdirecteur het volgende: het behandelen van een aanvraag tot omgevingsvergunning is gebonden aan een strikte timing. Het is in de regelgeving niet voorzien om individueel op elk bezwaarschrift te reageren. De grond van elk bezwaarschrift wordt opgenomen in de beoordeling en dient voldoende gemotiveerd terug te vinden te zijn in de uiteindelijke beslissing.

De georganiseerde informatieplicht legt op dat elke beslissing moet uitgehangen worden:

- op de plaats waarop de vergunning betrekking heeft
- op een goed zichtbare en leesbare plaats
- zo dicht mogelijk bij de openbare weg
- op ooghoogte en met de tekst gericht naar de openbare weg
- ten laatste 10 dagen na de ontvangst van de beslissing en dit gedurende 30 dagen

De werken kunnen starten 36 dagen nadat de beslissing werd uitgehangen, tenzij iemand beroep aantekent. Tegen een beslissing kan beroep aangetekend worden volgens de hiervoor omschreven procedure bij de provincie Antwerpen.

## Besluit

De ombudsvrouw stelt vast dat een procedurefout gemaakt werd door het niet vermelden van de einddatum van de bevraging. Dat probleem is intussen verholpen. Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd, met schending van het rechtszekerheidsbeginsel.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling er op toeziet dat briefwisseling aan burgers correct en volgens de procedureregels wordt opgesteld.

|                       |                                    |                                    |
|-----------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling                  |                                    |
| <b>Dossier</b>        | 19.07.136754                       | toegankelijkheid dienst stedenbouw |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd          |                                    |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771                     |                                    |
| <b>Ombudsnormen</b>   | toegankelijkheid en bereikbaarheid | schending                          |
|                       | actieve dienstverlening            |                                    |

## Probleem

Mevrouw S. contacteert de ombudsdienst over bouwwerken aan het pand naast het hare. Ze ontvangt een aangetekend schrijven van de stad, over een aanvraag voor een omgevingsvergunning voor dat pand. Ze heeft hierbij vragen en contacteert de dienst. Twee maal krijgt ze de boodschap dat ze een e-mail moet sturen. Mevrouw is 78 jaar en vindt werken met de computer moeilijk. Ze wil graag een afspraak maken met de dienst maar weet niet hoe.

## Onderzoek

De ombudsvrouw vraagt de dienst Vergunningen om de dame te contacteren en een afspraak te maken. De dienst gaat hier op in. Ze informeren mevrouw over de procedure en de dienst geeft haar het rechtstreekse nummer van de medewerker zodat mevrouw geen verplaatsingen dient te maken.

## Besluit

Het is fijn dat de dienst zich, na de melding bij de ombudsvrouw, klantvriendelijk opstelt. Het is jammer dat dit niet van in het begin kon. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnormen bereikbaarheid en actieve dienstverlening.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er op toeziet dat de medewerkers van de dienst Omgevingsvergunningen zich klantvriendelijk blijven opstellen in de contacten met de klant en een juiste inschatting maken van de noden van de klant.

|                       |                           |                                |
|-----------------------|---------------------------|--------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling         |                                |
| <b>Dossier</b>        | 19.07.136518              | onterechte aanmaning GAS-boete |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |                                |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771            |                                |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel   | schending                      |
|                       | adequate communicatie     | schending                      |

## Probleem

In juni 2018 krijgt de heer B. een GAS-boete. Hij dient bezwaar in, dit wordt afgewezen en hij betaalt de boete. Zeven maanden na de betaling krijgt de verzoeker plots een aanmaning met de vraag om opnieuw 55 euro, verhoogd met 20 euro extra kosten, te betalen. Hij begrijpt niet hoe dit kan.

De verzoeker probeert de dienst GAS-parkeren te bereiken. Hij stuurt drie e-mails maar krijgt geen antwoord.

## Onderzoek

De dienst Bestuurlijk Handhaving laat na onderzoek weten dat de aanmaning geannuleerd wordt. De betaling werd goed ontvangen, maar door een administratieve fout werd ze niet gekoppeld aan het dossier van de heer V. Hierdoor is per vergissing een aanmaning verstuurd. De directeur verontschuldigt zich voor deze fout.

## Besluit

Deze melding is een gegronde gecorrigeerde klacht, met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm adequate communicatie. De dienst had na de eerste mail van de verzoeker een tussentijds bericht kunnen bezorgen dat het dossier in onderzoek was.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er op toeziet dat de medewerkers van de dienst Bestuurlijke Handhaving tijdig reageren op vragen van burgers.

|                       |                            |                             |
|-----------------------|----------------------------|-----------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling          |                             |
| <b>Dossier</b>        | 19.07.136698               | wachten op terrasvergunning |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd  |                             |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771             |                             |
| <b>Ombudsnormen</b>   | adequate communicatie      | schending                   |
| <b>Project</b>        | wachttijd terrasvergunning |                             |
| <b>Aantal</b>         | 4 dossiers                 |                             |

## Probleem

Verschillende verzoekers deden een aanvraag voor het plaatsen van een horecaterras. Zij kregen een bevestigingsmail waarin beloofd werd, binnen de 14 dagen na volledigheidverklaring, een ontvangstbewijs per post toegestuurd te krijgen. Een beslissing voor het plaatsen van het terras wordt verwacht ten laatste 75 dagen na datum van het volledigheidsbewijs. Alle verzoekers hebben het moeilijk met deze lange doorlooptijd. De zomer is dan al halfweg. Daarnaast stelt een van de verzoekers vast dat er een verschil is in de tekst in het politiereglement en de ondernemerswebsite.

## Onderzoek

Gezien de zomerperiode is er een bijzonder hoog aantal aanvragen tot toelating van een open horecaterras. Bijgevolg worden alle dossiers chronologisch behandeld.

Op 19 juli 2019 werden in het college 24 aanvragen behandeld, op het college van 26 juli 2019 worden er 17 dossiers ter goedkeuring voorgelegd. Normaal gezien behandelt de dienst vergunningen 15 à 20 dossiers per maand, buiten de zomerperiode.

De termijn van 75 dagen na volledigheid is zoals voorgeschreven in het politiereglement. Deze termijn is noodzakelijk omdat in sommige gevallen advies moet gevraagd worden, bijvoorbeeld aan de politie, in functie van de handhaving en de brandweer, in functie van bereikbaarheid.

De tekst op de ondernemerswebsite luidt:

“De stad neemt een beslissing binnen 75 dagen na ontvangst van uw terrasaanvraag. Ten laatste tien dagen na de beslissing ontvangt u een afschrift.”

In het uittreksel politiereglement staat:

“De aanvraag wordt na vaststelling van de volledigheid binnen een vervaltermijn van 75 kalenderdagen beslist. De beslissing wordt binnen een termijn van orde van 10 kalenderdagen bekend gemaakt aan de aanvrager.”

Er is inderdaad sprake van een discrepantie tussen de tekst in het reglement en de ondernemerswebsite. De directeur zal dit zo snel mogelijk laten aanpassen.

## Besluit

De aanvragen worden binnen de wettelijk bepaalde termijn behandeld. De fout in de informatie op de website wordt rechtgezet. De klachten zijn gegrond, gecorrigeerd. De ombudsnorm adequate communicatie is geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling er op toeziet dat de informatie op de stedelijke website correct is.



|                       |                           |                                       |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling         |                                       |
| <b>Dossier</b>        | 19.07.136036              | paaltjes weghalen niet in het weekend |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |                                       |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771            |                                       |
| <b>Ombudsnormen</b>   | adequate communicatie     | schending                             |

### Probleem

De heer B. wil op een zaterdag verhuizen en doet enkele keren een aanvraag voor een parkeerverbod. De aanvragen worden afgekeurd omdat in het weekend de paaltjes op het plein niet kunnen worden weggenomen. Er wordt hem gevraagd om op een weekdag te verhuizen. De verzoeker verneemt dit nieuws pas een week voor de verhuizing. Hij begrijpt niet dat er in het weekend geen medewerker beschikbaar is om enkele paaltjes weg te halen. De verzoeker maakt nu extra kosten door de datum van de verhuizing op korte termijn te veranderen.

### Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling licht de aanvraag voor een parkeerverbod toe.

De heer B. diende op 4 juli 2019 twee aanvragen in, om 17.56 uur en om 20.16 uur. Beide aanvragen werden op 5 juli 2019 om 9.30 uur behandeld en afgekeurd.

Op 5 juli 2019 om 11.36 uur stuurde de heer B. een e-mail gericht aan de dienst Tijdelijke Signalisatie. Deze e-mail werd beantwoord om 12.24 uur.

Hij diende een nieuwe aanvraag in voor parkeerverbod op woensdag 31 juli 2019. Deze aanvraag is op dat moment nog in behandeling bij de dienst Tijdelijke Signalisatie.

De informatie dat geen paaltjes worden verwijderd op feestdagen of in het weekend klopt. Dat staat echter niet vermeld op de website en wordt nu aangepast.

### Besluit

Deze klacht is gegrond en nadien gecorrigeerd met schending van de ombudsnorm adequate communicatie. Met de juiste informatie had de verzoeker zijn verhuizing meteen op de juiste manier kunnen plannen en kosten kunnen vermijden.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er op toeziet dat alle informatie die nuttig is voor de klant bij de aanvraag van een tijdelijk parkeerverbod, ook wordt weergegeven bij de start van een aanvraag, of vermeld wordt op de infofiche.

|                       |                           |  |
|-----------------------|---------------------------|--|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling         |  |
| <b>Dossier</b>        | 19.06.135054              | antwoord vergunningen tijdens zomerwerking |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |  |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579            |  |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel   | schending                                  |
|                       | adequate communicatie     | schending                                  |

### Probleem

Op 17 juni 2019 stelt mevrouw V. online via het formulier een vraag aan de dienst Omgevingsvergunningen. Ze krijgt op 20 juni 2019 het antwoord dat ze de vragen opnieuw moet bezorgen op 17 juli 2019 omdat de verantwoordelijke voor de sector met vakantie is. Mevrouw begrijpt niet dat er geen opvolging is. Ze kan dit naar haar klant toe niet verantwoorden. Ze voegt toe: "Jullie vragen ons over 4 weken opnieuw een mail te sturen? Vervolgens hebben jullie dan weer 3 weken tijd (dacht ik ooit ergens te hebben gelezen) om erop te antwoorden. Wat dus wil zeggen dat ik in het slechtste geval half augustus een antwoord heb op een vraag die ik 17 juni heb gesteld. Dat durf ik zelfs niet gaan vertellen aan mijn klant."

### Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling bezorgt haar reactie over de antwoorden vanuit de dienst Omgevingsvergunningen. Ieder jaar treedt vanaf 15 juni tot 15 september de zomerwerking in voege. Deze dienst is gebonden aan een strikte wettelijke timing die is vastgelegd door het decreet ruimtelijke ordening. Hierdoor worden de ingediende aanvragen tot omgevingsvergunning bij voorrang eerst behandeld. De informatievragen worden gescreend in functie van prioriteit (bv verkopen, veiligheid, toezicht, .. hebben hoge prioriteit) en zullen bijgevolg achtereenvolgens later behandeld worden.

Bij het geven van de instructies over de zomerwerking is er een fout gebeurd. Het is de bedoeling dat er bij algemene mailboxen geen automatische mail wordt verzonden. De algemene mailboxen gaan spreekwoordelijk niet met vakantie. De mails in deze mailboxen worden gescreend door de vervanger en die bepaalt naargelang de prioriteit welke mails eerst worden behandeld. Dit is echter voor een aantal mailboxen niet gebeurd. Mevrouw kreeg dus foutieve communicatie door een foutief ingestelde afwezigheidsassistent.

De directeur verontschuldigt zich voor deze fout. De vragen van mevrouw zullen afhankelijk van de prioriteiten behandeld worden.

### Besluit

Deze klacht is gegrond en nadien gecorrigeerd met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm adequate communicatie.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er op toeziet dat de communicatie naar de klant steeds correct en tijdig verloopt, ook tijdens vakantieperiodes.

|                       |                           |                                    |
|-----------------------|---------------------------|------------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling         |                                    |
| <b>Dossier</b>        | 19.06.135184              | ontbreken GAS-boete en aanmaningen |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |                                    |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_03334            |                                    |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel   | schending                          |

## Probleem

Mevrouw G. ontvangt een aanmaning van de deurwaarder voor een onbetaalde GAS-boete in 2018. Noch de oorspronkelijke boete noch de aanmaningen zou ze ontvangen hebben. Zij stelt zich de vraag naar welk adres deze werden verstuurd. Mevrouw verhuisde onlangs naar een nieuw adres.

## Onderzoek

De boete heeft betrekking op een overtreding van 26 april 2018 om 20.56 uur voor het parkeren op minder dan anderhalve meter van een oversteekplaats voor voetgangers. De bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling bevestigt dat alle briefwisseling met betrekking tot deze boete naar een foutief, het oude, adres werd verstuurd en verontschuldigt zich hiervoor. De boete wordt geannuleerd en de deurwaarder werd hiervan op de hoogte gesteld.

Mevrouw zou nog graag een suggestie willen doen om te vermijden dat men in de toekomst nog op die afstand van een zebrapad kan parkeren. De week voordien werden er in die bewuste straat en de omliggende straten witte markeringen aangebracht aan garages en opritten, zodat men daar niet meer kan parkeren, maar niet aan de zebrapaden.

Artikel 24 uit de wegcode bepaalt dat het verboden is een voertuig te laten stilstaan of te laten parkeren op elke plaats waar het duidelijk een gevaar zou kunnen betekenen voor de andere weggebruikers of waar het hun onnodig zou kunnen hinderen:

- op de oversteekplaatsen voor voetgangers, op de oversteekplaatsen voor fietsers en bestuurders van tweewielige bromfietsen
- op de rijbaan op minder dan 5 meter voor deze oversteekplaatsen en in de nabijheid van de kruispunten
- op minder dan 5 meter van de verlenging van de naastbij gelegen rand van de dwarsrijbaan, behoudens plaatselijke reglementering.

Elke weggebruiker wordt geacht de wegcode te kennen en deze ook na te leven. Er wordt niet gemarkeerd om de wetgeving te bevestigen, de bedrijfsdirecteur kan niet ingaan op de suggestie van mevrouw.

## Besluit

Door een administratieve onzorgvuldigheid van de dienst werd dit dossier aan de deurwaarder bezorgd. Het had de burger veel moeite bespaard mocht het juiste adres op de boete en aanmaningen vermeld zijn. Deze klacht is gegrond maar gecorrigeerd, met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling om er op toeziet dat alle correspondentie toekomt op het correcte adres.

|                       |                           |                                    |
|-----------------------|---------------------------|------------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling         |                                    |
| <b>Dossier</b>        | 19.01.126521              | verhuis tijdens werken Noorderlijn |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |                                    |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_03334            |                                    |
| <b>Ombudsnormen</b>   | actieve dienstverlening   | schending                          |
|                       | redelijkheidsbeginsel     | schending                          |

## Probleem

De verzoeker wil een appartement leegmaken in functie van een verkoop. Begin oktober 2018 dient hij een aanvraag in voor tijdelijke parkeerverbodsborden, voor een verhuis op zaterdag 3 november 2018. Op 16 oktober 2018 krijgt hij bevestiging van betaling van 61 euro. Op 23 oktober 2018 krijgt hij echter bericht dat de aanvraag wordt afgekeurd omdat het appartement in de zone van de Noorderlijn ligt. Hij wordt doorverwezen naar de werfleider Noorderlijn. Op 24 oktober 2018 krijgt hij antwoord van de werfleider dat de werken in het kader van de Noorderlijn in de loop van december zouden opgeleverd worden.

Op 3 december 2018 neemt de verzoeker opnieuw contact op met de werfleider. Hij plant de leegmaak nu op 22 december 2018. De werfleider vertelt hem dat het gedeelte rondom het appartement opgeleverd werd, maar dat het nog steeds een werf is en het bijgevolg moeilijk zal zijn om toch een vergunning te krijgen. Anderzijds stelt de verzoeker vast dat Telenet wel een vergunning verkreeg om met een hoogwerker een nieuwe bekabeling aan het gebouw aan te brengen. Er moeten in het appartement dringend isolatiewerken uitgevoerd worden aan het dak en de terrassen, maar zolang het appartement niet leeggemaakt is, kunnen deze werken niet doorgaan. De verzoeker vraagt een oplossing voor dit probleem omdat het appartement dringend verkocht moet worden. Hij ontving ondertussen vanuit de stad al een eerste kennisgeving voor betaling van een belasting op leegstand.

## Onderzoek

De werfcommunicator van Noorderlijn neemt naar aanleiding van de melding bij de ombudsvrouw rechtstreeks contact op met de verzoeker. Hij bevestigt dat de verzoeker een nieuwe aanvraag kan indienen, zodat de verhuis en de werken uitgevoerd kunnen worden.

De bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling wijst er op dat Telenet een jaarvergunning heeft om werken uit te voeren, zij dienen geen dossier bij de dienst Tijdelijke Verkeerssignalisatie in te dienen. De nutsmaatschappijen (Fluvius / Water-link / Proximus / Telenet / ...) en grote stadsaannemers kunnen gebruik maken van dergelijke jaarvergunning voor werken die voldoen aan bepaalde voorwaarden, dit om het administratieve luik voor hen en voor de stad te verlichten (+/- 7000 dossiers op jaarbasis). Deze werkwijze werd overgenomen van de politie in 2016.

## Besluit

De verzoeker maakte een terechte opmerking. De ombudsvrouw is verheugd dat de verhuis van de verzoeker kan doorgaan. Hij heeft lang moeten wachten. De betrokken diensten hadden de verzoeker sneller kunnen helpen en actief kunnen zoeken naar een oplossing zodat hij niet geconfronteerd zou worden met de dreiging van een leegstandbelasting. De ombudsnormen actieve dienstverlening en het redelijkheidsbeginsel werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling proactief te werk gaat en op klantgerichte wijze op zoek gaat naar oplossingen bij de behandeling van aanvragen voor tijdelijke parkeerverbodsborden in werfzones.

|                       |                           |                                   |
|-----------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling         |                                   |
| <b>Dossier</b>        | 19.02.126911              | registratie voetgangerszone Cadix |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |                                   |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_03334            |                                   |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel   | schending                         |

### Probleem

De garage van de heer C. ligt in een voetgangerszone. De zone wordt sinds eind 2018 bewaakt door ANPR camera's. Voertuigen van bewoners moeten geregistreerd worden om deze zone te mogen binnenrijden. De heer C. ontving aanvankelijk boetes omdat zijn voertuig niet geregistreerd was. Daarom registreerde hij op 22 september 2018 zijn wagen voor de voetgangerszone via een online aanvraag. Toch ontving hij sindsdien nog verschillende boetes, in totaal al acht. Hij tekent telkens verweer aan, maar zegt geen reactie te ontvangen. De verzoeker wil dat de boetes die dateren van na de registratie worden kwijtgescholden.

### Onderzoek

De drie boetes die de verzoeker ontving na 24 september 2018, blijken onterecht aangezien hij al een vergunning had aangevraagd op 22 september 2018 en deze goedgekeurd was op 24 september 2018. Er was een fout in het registratiesysteem, waarbij de ingave van een nummerplaat met streepjes voor een probleem zorgde. Dit is de reden waarom er nog drie overtredingen werden vastgesteld. De fout werd na de melding bij de ombudsvrouw rechtgezet in het systeem en de drie boetes werden geannuleerd.

### Besluit

Deze melding is een gegronde maar gecorrigeerd klacht. Door een fout in het ANPR registratiesysteem werden drie onterechte boetes uitgeschreven. Hoewel tegen de eerste van deze boetes al bezwaar werd ingediend begin december 2018, werden in de loop van december nog nieuwe boetes uitgeschreven. Gelukkig werd de fout na tussenkomst van de ombudsvrouw rechtgezet. Het rechtszekerheidsbeginsel werd hier geschonden.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling het nodige doet om registratiefouten in het ANPR-registratiesysteem voor voetgangerszones te vermijden.

|                       |                                    |   |
|-----------------------|------------------------------------|---|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling                  |   |
| <b>Dossier</b>        | 19.06.134621                       | telefonische bereikbaarheid architecten |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd          |   |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579                     |   |
| <b>Ombudsnormen</b>   | toegankelijkheid en bereikbaarheid | schending                               |
|                       | actieve dienstverlening            | schending                               |

### Probleem

Mevrouw D. belt met het Ecohuis maar kan niet doorverbonden worden met de dienst architecten van het Woonkantoor omdat de lijn gestoord is. De onthaalbediende kon ook niet naar boven lopen om dit te melden aan het Woonkantoor. Mevrouw zit in een moeilijke situatie met een dringende aankoop van een huis en wenst snel met iemand van het Woonkantoor te spreken.

### Onderzoek

Een medewerkster van de ombudsdienst stelt zelf ook vast dat de dienst Architecten van het Woonkantoor niet bereikbaar is. Een medewerker van het Ecohuis bevestigt dat het woonkantoor moeilijk te bereiken is en dat het antwoordapparaat geen uren van bereikbaarheid meedeelt. Ook het Ecohuis is vragende partij om een telefonisch bericht te voorzien, zo moeten zij niet naar boven lopen wanneer er niet doorverbonden kan worden. Door een technische storing in het systeem zijn er inderdaad momenten geweest waarop het Woonkantoor niet bereikbaar was, zo meldt de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling. Dat probleem is intussen opgelost. Buiten de openingsuren wordt het antwoordapparaat ingeschakeld waarbij de klant te horen krijgt op welke momenten de dienst bereikbaar is. Vermoedelijk kreeg de verzoekster die boodschap niet te horen door diezelfde storing. De collega's van het Ecohuis werden ingelicht over de werking van het antwoordapparaat.

### Besluit

Door de melding bij de ombudsvrouw werd de telefonische bereikbaarheid van het Woonkantoor onder de loep genomen. Een antwoordapparaat vangt de burger op. Een gegronde maar gecorrigeerde klacht met schending van de bereikbaarheid en actieve dienstverlening.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling er op toeziet dat het Woonkantoor steeds bereikbaar is, hetzij via een antwoordapparaat, hetzij via telefoon. Op die manier wordt de burger een klantvriendelijke dienstverlening gegarandeerd.

|                       |                           |                                    |
|-----------------------|---------------------------|------------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stedelijk Onderwijs       |                                    |
| <b>Dossier</b>        | 20.05.151145              | communicatie met gescheiden ouders |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |                                    |
| <b>Collegebesluit</b> | 2021_CBS_01253            |                                    |
| <b>Ombudsnormen</b>   | gelijkheidsbeginsel       | schending                          |
|                       | adequate communicatie     | schending                          |

### Probleem

De heer K. en zijn partner zijn gescheiden. Al een lange tijd kaart hij aan dat hij als vader bepaalde communicatie niet krijgt. Hij vindt dit discriminatie en wenst alle communicatie volledig en tegelijk te ontvangen met de moeder. Volgens de heer K. brengt zij hem onvoldoende op de hoogte. De school beloofde al meerdere malen beterschap, maar voor de heer K. is de maat vol.

### Onderzoek

De coördinator van het vraag- en meldpunt van het Stedelijk Onderwijs laat weten dat de klacht intussen werd opgenomen met de school. De klacht was daar bekend en er werden al heel wat inspanningen gedaan om ervoor te zorgen dat de communicatie vlotter zou verlopen. Enkele dagen eerder vond er ook een bemiddelingsgesprek plaats tussen de verzoeker en de directeur, wat constructief verlopen is. Het doel van de heer K. is voornamelijk om een coherent beleid te bewerkstelligen voor gescheiden ouders, zowel in het onderwijs als algemeen in de maatschappij. Er zijn concrete voorstellen aangebracht (Smartschool, uitwerken kader voor communicatie met gescheiden ouders ...) waar het Stedelijk Onderwijs beleidsmatig mee aan de slag zal gaan. De heer K. gaf na het gesprek aan geen verdere stappen meer te zullen ondernemen.

### Besluit

Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het gelijkheidsbeginsel en de ombudsnorm adequate communicatie. De ombudsvrouw hoopt op structurele aanpassingen zodat elke ouder correct en tijdig geïnformeerd wordt door de school.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Stedelijk Onderwijs Antwerpen er op toeziet dat elke ouder correct en tijdig geïnformeerd wordt door de school, met bijzondere aandacht voor gezinssituaties met gescheiden ouders of situaties waarbij de communicatie tussen ouders niet optimaal verloopt of kan verlopen.

|                       |  |                           |
|-----------------------|--|---------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving  |                           |
| <b>Dossier</b>        | 19.04.131449                             | houding zwembadmedewerker |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                |                           |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_03334                           |                           |
| <b>Ombudsnormen</b>   | respect voor de persoonlijke levenssfeer | schending                 |
|                       | correcte bejegening                      | schending                 |

### Probleem

Mevrouw P. werd na haar zwembeurt onheus behandeld door een medewerker in het zwembad. Terwijl ze zich aan het omkleeden was in de kleedkamer, klopte een medewerker brutaal op haar deur. Daarom deed ze snel open terwijl ze nog niet helemaal aangekleed was. De medewerker zou haar berispt hebben omdat het niet toegelaten is in de kleedkamer een teennagel te knippen. Mevrouw had zich echter gestoten en haar nagel was gebroken. Daarom knipte ze haar nagel af om zich niet nog verder te verwonden. Ze deed dit in haar kleedkamer en was zich niet bewust van het feit dat zij iets deed dat niet mocht. Ze is danig verschoten van de manier waarop de man haar toesprak en omdat hij tot twee keer toe haar deur openhield. Mevrouw P. komt al erg lang zwemmen in dit zwembad en meent dat de houding van de medewerker niet door de beugel kan.

### Onderzoek

Het spijt de bedrijfsdirecteur Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving dat mevrouw P. behandeld werd zoals zij beschreef. Het is de missie van het bedrijf om elke klant een zo aangenaam mogelijk moment te bezorgen bij een bezoek aan het zwembad. Dat is helaas niet gebeurd. De zwembadmanager sprak betrokken medewerker hierover aan. De medewerker dacht te handelen naar wat wel en niet toegelaten was in het zwembad zonder zich bewust te zijn van de impact van zijn gedrag en is hierin te ver gegaan. Hij excuseert zich. Zijn leidinggevende zal er in de toekomst over waken dat de medewerker correct en klantvriendelijk handelt. Gezien het ongemak dat de verzoekster ondervond, biedt de bedrijfsdirecteur ter compensatie twee gratis zwembeurten aan.

### Besluit

Het blijft belangrijk dat medewerkers in een zwembad zich ervan bewust zijn dat zij heel snel onzichtbare grenzen kunnen overschrijden. De klacht is gegrond maar gecorrigeerd. De verzoekster is opgelucht met de excuses. De zwemtickets zijn een fijne compensatie.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving de medewerkers blijft coachen in het respectvol benaderen van burgers.

|                       |   |                 |
|-----------------------|---|-----------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving |                 |
| <b>Dossier</b>        | 19.09.140383                            | geen zwembrevet |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd               |                 |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771                          |                 |
| <b>Ombudsnormen</b>   | interne klachtenbehandeling             | schending       |

## Probleem

De heer T. gaat samen met zijn gezin zwemmen. Daar ontstaat een dispuut over het af te leggen zwembrevet voor de dochter van zijn partner. Ze doet de opgelegde proeven maar krijgt het brevet niet. Hij mailt op 13 augustus 2019 zijn ongenoegen naar een medewerker van het zwembad. Op 11 september 2019 licht hij de ombudsvrouw in omdat hij geen reactie krijgt.

## Onderzoek

De vakanties van de zwembadmanager en de betrokken personeelsleden vertraagden het onderzoek, waarvoor de directeur zich verontschuldigt.

De zwembadmanager vindt het spijtig dat hij tijdens het afleggen van de zwemproef niet aanwezig was om de situatie in te schatten. Hij sprak ondertussen met de aanwezige personeelsleden en had ook rechtstreeks contact met de verzoeker.

Tussen beide partijen werden volgende afspraken gemaakt:

- Het is niet omdat een school of zwemschool een brevet aflevert, dat dit effectief aan de normen voldoet. De volgende keer dat de dochter een brevet wil afleggen, probeert de zwembadmanager aanwezig te zijn om dit mee op te volgen. De heer T. stuurt hem dan een mail met de datum.
- Van elke medewerker wordt een klantvriendelijke houding verwacht.

Omdat het bezoek niet naar wens verliep, worden drie gratis zwembeurten aangeboden die de verzoeker mag afhalen aan het onthaal van het zwembad. De heer T. is tevreden met deze regeling.

## Besluit

Deze klacht wordt afgesloten als gegrond maar gecorrigeerd. De opvolging voor het behandelen van mails tijdens vakanties, kan beter. Het is wel mooi van de directeur om de verzoeker en zijn gezin een gratis zwembeurt te geven. De ombudsnorm interne klachtenbehandeling is geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving er op toeziet dat tijdens de vakantieperiode en bij afwezigheid van de zwembadmanager de opvolging van de mails verzekerd blijft.

|                       |  |                                |
|-----------------------|--|--------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving  |                                |
| <b>Dossier</b>        | 19.07.135811                             | bescherming privacy op website |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                |                                |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_03334                           |                                |
| <b>Ombudsnormen</b>   | respect voor de persoonlijke levenssfeer | schending                      |
|                       | zorgvuldigheidsbeginsel                  | schending                      |

## Probleem

De heer G. meldde eerder al bij de dienst Kinderopvang dat hun website zonder login toegankelijk is. Dit probleem werd intussen verholpen. Nog steeds zijn een aantal pagina's, met foto's, zichtbaar. Omdat hij geen aanpassing ziet, contacteert hij de ombudsvrouw.

## Onderzoek

De website werd onmiddellijk gecontroleerd. Vastgesteld werd dat inderdaad een bepaalde pagina onbeschermd was. Onderstaande acties werden ondernomen:

1. De Data Protection Officer (DPO) werd verwittigd en acties werden bepaald
2. De DPO heeft samen met de dienst melding gedaan bij de Vlaamse Toezichtcommissie zoals de GDPR (General Data Protection Regulation) voorziet
3. De IT-leverancier kreeg onmiddellijk de opdracht om de pagina te beveiligen, wat quasi ook meteen gebeurde
4. De verzoeker werd bedankt voor zijn opmerkzaamheid en er werd hem gemeld dat het probleem is opgelost. Verder werd toegelicht dat de dienst nog verdere stappen onderneemt.
5. Men is gestart met het controleren van alle andere pagina's van het portaal op veiligheid. Er werden opnieuw onbeschermden pagina's gevonden.
6. De IT-leverancier kreeg opnieuw de opdracht om ook de overige pagina's te beschermen

De directeur geeft nog mee dat de informatie enkel toegankelijk is voor personen die de juiste URL kennen. Het risico op verdere verspreiding is daardoor in de praktijk zeer beperkt. Korte tijd later ontvangt de ombudsvrouw het bericht dat de IT-leverancier alle pagina's van het klantenportaal screende en dat de website volledig beveiligd is.

## Besluit

Deze klacht is gegrond, nadien gecorrigeerd, met schending van de ombudsnormen respect voor de persoonlijke levenssfeer en het zorgvuldigheidsbeginsel. Er werd wel onmiddellijk actie ondernomen zodat de persoonsgegevens op de website Kinderopvang volledig beveiligd zijn.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Kinderopvang blijft toezien op de bescherming van de privacy voor gegevens die op de website worden gepubliceerd.



|                       |                           |                                 |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Zorgbedrijf               |                                 |
| <b>Dossier</b>        | 19.05.133168              | dienstverlening woonzorgcentrum |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd |                                 |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_03334            |                                 |
| <b>Ombudsnormen</b>   | actieve dienstverlening   | schending                       |

## Probleem

De echtgenote van de heer L. verblijft in een woonzorgcentrum. Hij kaart aan dat zijn echtgenote niet de juiste verzorging krijgt en dat de dienstverlening en communicatie op een aantal vlakken tekort schieten. Hij spreekt ook van diefstal en verkeerde medicatie. Een recent incident, waarbij zijn echtgenote ten val kwam en niet meteen werd geholpen, maakt dat hij zijn vrouw weg wil halen uit het woonzorgcentrum.

## Onderzoek

De heer L. werd op advies uitgenodigd voor een gesprek met de hoofdverpleegkundige en de regiodirecteur van het Zorgbedrijf. Er worden afspraken gemaakt over de verzorging en de was van mevrouw. Ook de val van mevrouw werd besproken: een samenloop van omstandigheden zorgde er inderdaad voor dat er niet onmiddellijk een medewerker beschikbaar was om mevrouw te helpen. De directeur belooft situaties als deze in de toekomst te vermijden. De verkeerde medicatie bleek een miscommunicatie te zijn tussen de huisarts en de verzoeker. Hij kreeg hierover de juiste uitleg. Er zal extra worden uitgekeken naar de spullen waarvan de verzoeker zegt dat ze gestolen werden. Het gesprek werd afgesloten met de belofte vanuit het Zorgbedrijf om de heer L. meer te betrekken bij de gezondheidstoestand van zijn echtgenote. Hiermee is hij tevreden.

## Besluit

Een goed gesprek herstelde de communicatie en de noodzakelijke vertrouwensband. Het spijt de ombudsvrouw dat mevrouw niet onmiddellijk werd geholpen na haar val wegens gebrek aan personeel. De ombudsvrouw oordeelt dat deze klacht gegrond is en door de gemaakte beloftes gecorrigeerd. De ombudsnorm actieve dienstverlening werd geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de algemeen directeur van het Zorgbedrijf Antwerpen er op toeziet dat er steeds voldoende personeel aanwezig is, om onmiddellijk te reageren in noodsituaties en dat actief in dialoog wordt gegaan met residenten en hun naaste omgeving.

|                       |   |                                      |
|-----------------------|---|--------------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Bestuurszaken - Stadsbeheer - Stadsontwikkeling |                                      |
| <b>Dossier</b>        | 20.04.151009                                    | opvolging herstelling na schadegeval |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond   |                                      |
| <b>Collegebesluit</b> | 2021_CBS_01254                                  |                                      |
| <b>Ombudsnormen</b>   | degelijke dossieropvolging                      | schending                            |
|                       | coördinatie                                     | schending                            |

## Probleem

Op 30 oktober 2019 valt de verzoekster tijdens een wandeling door de stad in een put in het wegdek, ter hoogte van de Schoenmarkt. Er zijn op deze plek vuilnisbakken weggenomen en er is geen signalisatie aanwezig. De verzoekster licht de stad hierover schriftelijk in op 30 oktober 2019. Op 28 april 2020 contacteert zij de ombudsdienst omdat zij merkt dat, na haar ongeval, het wegdek nog niet hersteld is en er ook geen signalisatie aanwezig is. Daarnaast dringt haar verzekeringsmaatschappij aan op een antwoord van de stad om tot een besluit te kunnen komen.

## Onderzoek

Op 14 november 2019 dient mevrouw S. haar schadeformulier in bij de stad. De aangifte wordt door de bedrijfseenheid Bestuurszaken overgemaakt aan Ethias, de verzekeraar van de stad. Diezelfde dag wordt een ontvangstmelding overgemaakt aan de verzoekster. Op 15 november 2019 vraagt Ethias bijkomende informatie op over de situatie rond het ongeval.

Op 26 november 2019 vraagt de Juridische dienst deze informatie op via de bedrijfseenheid Stadsontwikkeling. De Juridische dienst krijgt een verslag waarin wordt verwezen naar de bedrijfseenheid Stadsbeheer, aangezien het volgens Stadsontwikkeling gaat om een gat van een weggenomen vuilnisbak en Stadsbeheer instaat voor de herstelling.

Op 27 november 2019 vraagt de Juridische dienst een verslag op bij de bedrijfseenheid Stadsbeheer en krijgt daar geen reactie op. De melding wordt ook niet verder opgevolgd.

Op 29 april 2020 ontvangt de bedrijfseenheid Bestuurszaken de vraag naar een stand van zaken van de ombudsvrouw, waarna ze op 7 mei 2020 opnieuw het verslag opvragen. Op 8 mei 2020 ontvangt de Juridische dienst het verslag van Stadsbeheer met volgende terugkoppeling:

“Er is niet onmiddellijk iets terug te vinden. Ter hoogte van nummer 21 is er wel een verzakking aan de tramsporen. Indien mevrouw hierover zou gevallen zijn, dan dient ze zich tot vervoersmaatschappij De Lijn te richten. In de aangifte van mevrouw is er oorspronkelijk sprake van de Beddenstraat aan het Grand Bazar Shoppingcenter. Daarna werd dit geschrapt en vervangen door Schoenmarkt 21. Er wordt ook vermeld dat er nog een foto zou volgen. Deze werd echter nooit ontvangen door de stad. Beide locaties liggen ongeveer tachtig meter uit elkaar. Er zou dus meer duidelijkheid moeten komen over de juiste locatie van het ongeval.”

De ombudsvrouw vraagt op 18 mei 2020 meer informatie op aan de verzoekster. Ze antwoordt op 6 juli 2020 en dit antwoord wordt bezorgd aan de stad. Op 2 juli 2020 krijgt de ombudsvrouw bericht dat de put door de technische diensten hersteld werd.

Op 18 augustus 2020 laat Ethias weten dat mevrouw S. haar rechtsbijstandverzekering inschakelde. Het dossier voor de bepaling van een schadevergoeding wordt door beide verzekeringsinstanties verder gezet.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht bevestigt de directeur Stadsbeheer dat de melding in eerste instantie inderdaad niet werd opgevolgd. Hierdoor liep de verwerking van dit dossier verschillende maanden vertraging op. Begin mei 2020 vroegen de collega's van de juridische dienst Stadsbeheer om een stand van zaken. Deze vraag werd wel meteen opgepikt door de medewerkers. Er was aanvankelijk nog verwarring over de exacte locatie van de weggenomen vuilnisbak maar dit werd opgeklaard na een antwoord van de verzoekster op 6 juli 2020. In augustus werd het volledig dossier door Bestuurszaken aan de verzekeraar bezorgd voor verder gevolg. De medewerkers werden er ondertussen op gewezen om deze dossiers meer nauwgezet op te volgen en daarbij de doorlooptijden niet uit het oog te verliezen. Er is vanuit de dienstleiding ook een meer systematische opvolging opgezet waardoor dit probleem zich niet meer zou mogen herhalen.

Wat de effectieve verwijdering van de vuilbak betreft, die aanleiding gaf tot de valpartij geeft de directeur mee dat de medewerkers, wanneer ze een vuilnisbak verwijderen waarbij er een gat in het wegdek ontstaat, dit onmiddellijk melden met de bedoeling de overlast voor voetgangers tot een minimum te beperken. Bij grote schade wordt met de collega's van Stadsontwikkeling afgesproken om de straat te herstellen. Tot die tijd vullen de medewerkers van Stadsbeheer de oneffenheid tijdelijk op met zand. Uit een onderzoek bij Stadsbeheer blijkt dat zij geen vuilnisbak verwijderden op de betrokken locatie. De directeur veronderstelt dat een aannemer de vuilbak verwijderde omdat dit niet gebeurde volgens de methode die Stadsbeheer gebruikt.

## Besluit

De bedrijfseenheid Bestuurszaken en Ethias communiceren onderling over de schadevergoeding. De ombudsvrouw is niet bevoegd voor verzekeringskwesties. Voor de herstelling van de put in het wegdek merkt zij wel een gebrek aan coördinatie en dossieropvolging. Zo wordt vanuit de Juridische dienst een eerste maal een reactie gevraagd aan de bedrijfseenheid Stadsbeheer. Daar kwam geen antwoord op. Pas na een tweede vraag op 27 november 2019, ontvangt de Juridische dienst een verslag. Verder is de herstelling in kwestie een bevoegdheid van Stadsontwikkeling, en bleek de opvolging hiervan niet optimaal.

De ombudsvrouw sluit dit dossier af als een gegronde klacht met schending van de ombudsnormen coördinatie en degelijke dossieropvolging.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Bestuurszaken en de bedrijfsdirecteur Stadsbeheer een schade-aangifte zorgvuldiger opvolgen en dat de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling deze herstelling onder haar bevoegdheid proactiever opvolgt. In dit geval stelde de verzoekster zelf vast dat de beschadiging van de stoep niet hersteld was, ondanks haar bericht aan de stad de dag van de val zelf.

|                       |  |                 |
|-----------------------|--|-----------------|
| <b>Bedrijf</b>        | District Antwerpen - Woonhaven Antwerpen |                 |
| <b>Dossier</b>        | 19.05.132822                             | opkuis pleintje |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                |                 |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579                           |                 |
| <b>Ombudsnormen</b>   | coördinatie                              | schending       |
|                       | actieve dienstverlening                  | schending       |
|                       | redelijke behandelingstermijn            | schending       |

## Probleem

In de loop van mei 2019 meldt de heer M. aan de ombudsdienst dat er al drie jaar lang een werf van Woonhaven is op de hoek van de Vinkenstraat en de Lange Lozanastraat. Hierdoor was deze hoek een aantrekkingspool voor sluikestort en stond het onkruid bijna één meter hoog volgens de verzoeker. Op 20 februari 2019 contacteerde de heer M. het district met de melding dat het woonblok eindelijk bewoond is. Hij had gehoopt dat nu ook het pleintje zou opgekuist worden. Hij krijgt op 26 februari 2019 als reactie dat het district, in afwachting van de heraanleg van de straat, een tijdelijke aanleg zal voorzien. In voorjaar/begin zomer 2019 zou de tijdelijke heraanleg plaatsvinden. Vervolgens vraagt de heer M. op 10 april 2019 een stand van zaken. Deze mail wordt echter niet beantwoord. Hij stipt ook aan dat de werfhekken verwijderd kunnen worden en het plein opgekuist kan worden zonder dat het nodig is een hele procedure voor een tijdelijke heraanleg te doorlopen.

## Onderzoek

De districtssecretaris laat weten dat de heraanleg van het Vinkenplein aan de Lange Lozanastraat door het district wordt opgenomen in de heraanleg van de Lange Lozanastraat, gepland in 2021. Woonhaven realiseerde eind 2018, na vertraging wegens faillissement van de aannemer, een nieuwbouw aan dit plein. Omdat zowel de werf van Woonhaven als de planning van heraanleg van de straat werden vertraagd, sluit de heraanleg van het plein niet direct aan op de werf van Woonhaven. Momenteel is de zone rond de nieuwbouw onafgewerkt en afgesloten met hekken. Woonhaven vroeg het district om het plein alvast voorlopig aan te pakken, in afwachting van de heraanleg. Uit onderzoek blijkt echter dat dit grote kosten met zich meebrengt en dat het meer kostenbewust is om de investering slechts eenmalig te doen. Het district Antwerpen laat daarop formeel aan Woonhaven weten dat geen tijdelijke heraanleg zal gebeuren en vraagt om de werfhekken te verwijderen. Op het districtscollege van 5 augustus 2019 wordt deze vraag op brief gezet en formeel door het districtscollege goedgekeurd om vervolgens bezorgd te worden aan Woonhaven. De uiteindelijke start van de opruim vindt plaats op 20 januari 2020.

## Besluit

Deze melding wordt als gegrond gecorrigeerd afgesloten. De verwijdering van de werfhekken liet te lang op zich wachten vanwege onvoldoende afstemming tussen district en Woonhaven. Ook toen duidelijk was dat de werf van Woonhaven en de heraanleg van de Lange Lozanastraat niet op elkaar zouden aansluiten, duurde het maanden vooraleer de hekken werden verwijderd, waardoor de hoek in kwestie nog lange tijd een aantrekkingspool voor sluikestort en overlast was. Mails van de heer M. werden onvoldoende opgevolgd. De ombudsnormen coördinatie, actieve dienstverlening en redelijke behandelingstermijn zijn geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bestuurscoördinator van district Antwerpen er op toeziet dat werfzones op het grondgebied van het district tijdig worden opgeruimd na afloop van de werken.

|                       |  |                                |
|-----------------------|--|--------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Maatschappelijke Veiligheid - Ondernemen en Stadsmarketing |                                |
| <b>Dossier</b>        | 20.01.146346   | coördinatie ophaling fietswrak |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                                  |                                |
| <b>Collegebesluit</b> | 2021_CBS_01253   |                                |
| <b>Ombudsnormen</b>   | coördinatie  | schending                      |
|                       | adequate communicatie                                      | schending                      |

## Probleem

De heer V. meldde in september 2019 een fietswrak aan de Blauwe Lijn. Er wordt een week later een label aan gehangen met als ophaaldatum 6 november 2019, maar het wrak wordt niet opgehaald. Hij belt op 7 januari 2020 opnieuw de politie die hem doorverwijst naar de stad, want zij zijn verantwoordelijk voor de ophaling. De verzoeker belt het stedelijk contactcenter, waar men hem zegt dat hij naar een ander nummer dient te bellen. Uiteindelijk haakt de medewerkster in, aldus de verzoeker. De heer V. begrijpt niet dat hij telkens naar ergens anders wordt doorverwezen.

## Onderzoek

Het is helaas niet te achterhalen naar welke dienst de medewerker van het stedelijk contactcenter tijdens het gesprek heeft doorverwezen. Het stedelijk contactcenter kon alleen een melding maken van een fietswrak, wat in dit geval al was gebeurd.

Er is iets misgelopen in de procedure tussen de politie en de uitvoerende diensten van de stad. De medewerker van de Blauwe Lijn had de verzoeker niet naar het stedelijk contactcenter dienen door te verwijzen.

De verzoeker zegt dat het gesprek werd beëindigd door de medewerker van het stedelijk contactcenter. De directeur begrijpt dat dit een onaangename ervaring was en biedt hiervoor verontschuldiging aan.

Jaarlijks haalt de stad Antwerpen meer dan 6000 fietsen op, aldus de directeur Maatschappelijke Veiligheid. Het huidige proces tussen het labelen en de effectieve verwijdering van fietsen is efficiënt maar is niet voor 100% sluitend. Onvoorziene factoren, zoals verlies van label, verplaatsen van de fiets, onduidelijke omschrijving, ...beïnvloeden soms het vlotte verloop van de ophalingen. De huidige bezetting van het team en de beschikbare tools laten het echter niet toe om het traject van elke individuele fiets te monitoren binnen een te verantwoorden kostenplaatje.

Er loopt wel een (digitaal) innovatietraject om het proces van de weesfietsen verder te optimaliseren, zodat er in de toekomst meer details beschikbaar blijven binnen het volledige ophaalproces. Ondertussen blijft de dienst Stadstoezicht de ophaling zo optimaal mogelijk uitvoeren met de beschikbare middelen en medewerkers. Het fietswrak dat de verzoeker meldde, werd uiteindelijk opgehaald.

## Besluit

De procedure voor het labelen en ophalen van fietswrakken loopt nog te vaak mank. In dit geval werd er niet duidelijk gecommuniceerd tussen de diensten, wat resulteerde in verwarring bij de burger. Omdat deze procedure nog teveel problemen oplevert, beschouwt de ombudsvrouw deze klacht als gegrond en deels gecorrigeerd, met schending van de ombudsnormen coördinatie en adequate communicatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Maatschappelijke Veiligheid er op toeziet dat de procedure voor het labelen en ophalen van achtergelaten fietsen en fietswrakken maximaal geoptimaliseerd wordt.

|                       |   |                     |
|-----------------------|---|---------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Maatschappelijke Veiligheid - Stadsontwikkeling |                     |
| <b>Dossier</b>        | 19.04.131933                                    | bouwvergunning buur |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond   |                     |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_10566                                  |                     |
| <b>Ombudsnormen</b>   | coördinatie                                     | schending           |
|                       | degelijke dossieropvolging                      | schending           |
|                       | redelijke behandelingstermijn                   | schending           |

## Probleem

De buur van de heer V. voert een verbouwing uit en vraagt daarvoor een bouwvergunning aan op 14 juni 2017. Voorafgaand maakte de verzoeker op 8 november 2016 een melding omwille van een vermoeden van bouwovertreiding door optrekken van de scheimuur die tot uitzichtverlies leidt. Pas op 4 februari 2017, veel te laat volgens verzoeker, wordt aan de hand van deze melding een eerste stedenbouwkundig proces-verbaal opgemaakt waarin een bouwovertreiding wordt vastgesteld. Op 22 juni 2017 vraagt hij een stand van zaken op en meldt hij opnieuw de bouwovertreiding. Hierop verkrijgt hij naar eigen zeggen geen antwoord. Ondertussen doet de eigenaar een (regularisatie)aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning op 14 juni 2017, waarin hij verklaart dat de opgetrokken scheimuur de bestaande toestand is. Daarna stuurt de heer V. op 17 augustus 2017 een aangetekend schrijven waarin hij voor de derde maal melding maakt over het optrekken van de scheimuur. Op 6 september 2017 wordt uiteindelijk een tweede stedenbouwkundig proces-verbaal opgemaakt over de bouwovertreiding.

Op 8 september 2017 wordt de bouwvergunning toegekend. Op 25 april 2018 wordt een nieuw stedenbouwkundig proces-verbaal opgemaakt. Nadat de buur van de heer V. laat weten dat er een regularisatievergunning bekomen werd, wordt op 22 mei 2018 een proces-verbaal van ophef opgemaakt.

De heer V. vindt het verloop van dit dossier zeer eigenaardig. Hij geeft aan dat zijn meldingen over de bouwovertreiding voorafgaand aan de aanvraag van de vergunning veel te laat of niet werden opgevolgd, terwijl de werken ondertussen verder gingen. Volgens de verzoeker is vervolgens bij aanvraag van de vergunning de verkeerde procedure gevolgd en had er een openbaar onderzoek moeten plaatsvinden waarbij hij een aangetekend schrijven had moeten ontvangen. Nu zou er enkel een aanplakking zijn geweest. Die aanplakking zou bovendien niet zichtbaar zijn geweest voor de burens omdat deze achter een werfdoek gehangen zou hebben. Hierdoor heeft hij, nadat de vergunning werd goedgekeurd, niet de mogelijkheid gekregen om officieel bezwaar aan te tekenen binnen de maand. Ook vindt hij het niet kunnen dat de eigenaar op zijn woord geloofd wordt over de bestaande toestand, terwijl er wel degelijk sprake is van een bouwovertreiding. De heer V. kaart ten slotte aan dat hij vindt dat de diensten Pandkwaliteit en Omgevingsvergunningen niet voldoende samenwerken en niet op de hoogte lijken te zijn van elkaars dossiers.

## Onderzoek

Na opstart van het ombudsdossier duurt het erg lang voordat deze melding volledig uitgeklaard wordt.

De directeur Maatschappelijke Veiligheid geeft de historiek van het dossier mee:

- 8 november 2016: melding: gelijkvloers wordt uitgebreid en ook 2 dakkappen bijgebouwd. Melder zegt dat het een grote volumeuitbreiding is.
- 16 februari 2017: PV na controle 3 februari 2017:
- voorgevelwijzigingen zonder vergunning
- achteraan links werd op de belle etage een volume bijgebouwd + in de kelder werd de koer dichtgebouwd
- wijziging aantal wooneenheden van drie naar één
- 28 augustus 2017: na nieuwe klacht buurman vraagt pandkwaliteit een hercontrole aan aangezien in de vorige vaststelling de scheidingsmuur niet mee opgenomen is.
- 6 september 2017: PV van rechtzetting: "bij het beschrijven van het volume dat werd bijgebouwd op de belle etage werd niet vermeld dat hiervoor de scheimuur werd opgehoogd"
- 4 april 2018: vraag van pandkwaliteit om hercontrole uit te voeren met betrekking tot uitbouw op de hogere verdieping
- 5 april 2018: PV na controle 24 april 2018: "Op de bovenste verdieping, aan de achterzijde van het pand werd er een dakkapel geplaatst."
- 3 mei 2018: overtreder laat weten dat er een regularisatievergunning is
- 22 mei 2018: PV van ophef na controle 22 mei 2018: ophef PV's door verkrijgen van vergunning 8 september 2017 en deze correct uit te voeren

Hieruit blijkt dat de meldingen voldoende opgevolgd werden. Echter, zowel bij de controle in februari 2017 als bij de controle in september 2017 maakt de toezichter in het proces-verbaal geen gewag van de bouwovertreding veroorzaakt door de uitbouw van de dakkapel. Onterecht werd de bouwovertreding dus niet geformaliseerd in 2017. Er is dus ook geen sprake van een onvoldoende communicatie met de dienst omgevingsvergunningen die, gezien de overtreiding niet vastgesteld werd in een proces-verbaal, hiervan ook geen kennis kon hebben.

Na een nieuwe melding is de overtreiding aan de achterzijde van het pand vastgesteld (april 2018). Bij notificatie hiervan aan de overtreder maakt deze de regularisatievergunning hiervan bekend, dewelke echter (zoals achteraf pas gebleken is) op basis van een foutieve voorstelling van het pand verkregen werd. Gezien het gebrek aan vaststellingen kon de dienst vergunningen hier geen rekening mee houden.

Bij de aanvraag van 14 juni 2017 tekende de overtreder de dakkapel in als zijnde vermoedelijk vergund (m.a.w. zonder regularisatie voor deze constructie aan te vragen) wat door de vaststellingen van april 2018 tegengesproken wordt nu daaruit blijkt dat deze dakkapel pas in de loop van 2016 bijgebouwd werd, en, net zoals de overtredingen die wel bij PV van februari en september 2017 vastgesteld werden, had moeten geregulariseerd worden.

Kortom, bepaalde vaststellingen hadden mogelijks eerder kunnen plaatsvinden, maar de aanvrager kreeg een regularisatievergunning op basis van foutief aangeleverde gegevens.

### Standpunt Maatschappelijke Veiligheid en Stadsontwikkeling

De bouwovertreding werd meer dan 7 maanden na de vergunningverlening vastgesteld. Bij de beoordeling van de vergunningsaanvraag werd hiermee bijgevolg geen rekening gehouden. Het gevolg was dat er geen openbaar onderzoek werd gehouden, terwijl dat anders mogelijk wel het geval zou zijn.

Een vergunning is een administratieve rechtshandeling die rechten verleent aan derden met name de bouwheer/aanvrager. Dergelijke rechtshandelingen kunnen slechts onder strikt bepaalde omstandigheden worden ingetrokken. Een intrekking van een vergunning moet gebeuren binnen een termijn van 45 dagen na de aflevering van de vergunning. Vermits de overtreiding pas lang na deze termijn werd vastgesteld was intrekking op basis van een dwaling niet meer mogelijk, tenzij bedrog zou blijken. Bij de beoordeling van aanvragen wordt steeds uitgegaan van goede trouw. Als overheid vertrouwt de dienst er terecht op dat de gegevens in eer en geweten worden aangereikt door de bouwheer/architect. Een klacht is onvoldoende om aan te tonen dat er bewust bedrog werd gepleegd.

Na de klacht van de buur heeft de dienst omgevingsvergunningen het dossier opnieuw nagekeken, rekening houdend met de bezwaren van de buur. Indien dit bezwaar tijdens een procedure van openbaar onderzoek zou zijn ingediend, zou de dienst omgevingsvergunningen de aanvraag even goed gunstig geadviseerd hebben. Nu vragen aan de eigenaar om een nieuwe aanvraag in te dienen waarbij de melder toch nog zijn bezwaren in een openbaar onderzoek zou kunnen opwerpen, is onredelijk gezien de vergunning niet meer kan worden ingetrokken.. Dit is ook niet opportuun want het zou valse verwachtingen t.a.v. de melder creëren, die uiteindelijk niet ingelost zouden worden.

Bovendien worden vergunningen steeds afgeleverd onder voorbehoud van alle burgerlijke rechten van derden (artikel 78 §1 van het decreet betreffende omgevingsvergunning (vroeger artikel 4.2.22 VCRO). Wanneer een derde schade of hinder ondervindt van een afgeleverde vergunning kan steeds een burgerlijke procedure worden opgestart.

## Besluit

De ombudsvrouw betreurt ten zeerste de afhandeling van dit dossier door de betrokken diensten, waarbij een coördinatie en een gedegen dossieropvolging ontbraken. De ombudsnormen coördinatie, degelijke dossieropvolging en redelijke behandelingstermijn werden geschonden. De melding is gegrond.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Maatschappelijke Veiligheid klachten met betrekking tot vermoeden van bouwovertreding zorgvuldig laat opnemen door de bouwtoezichters, bij onduidelijkheid sneller over gaat tot een grondige controle om te vermijden dat een bouwovertreding onopgemerkt blijft en hierover in overleg gaat met de directeur Stadsontwikkeling om klachten als deze te voorkomen.



|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| <b>Bedrijf</b>        | Mobiliteit en Parkeren - Ondernemen en Stadsmarketing |   |
| <b>Dossier</b>        | 19.10.142927  | rechtzetting gegevens<br>bewonersvergunning |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                             |   |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771  |   |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel                               | schending                                   |
|                       | degelijke dossieropvolging                            | schending                                   |

## Probleem

De heer H. mailt op 31 oktober 2019 de dienst Mobiliteit en Parkeren over parkeerretributies die hij ontving. Bij een adreswijziging twee jaar geleden werd hem gezegd dat de bewonersvergunning automatisch mee zou worden aangepast. Dit gebeurde niet. Hij vroeg dan op 25 juli 2019 een nieuwe bewonersvergunning aan. Toch blijft hij retributies krijgen, die wel telkens geannuleerd worden na bezwaar.

## Onderzoek

Op 25 juli 2019 diende de heer H. een aanvraag in voor een bewonerskaart. Uit nazicht blijkt dat de loketmedewerker die de aanvraag behandelde de vergunning foutief uitreikte op het oude adres. Als gevolg daarvan ontving de verzoeker vier onterechte parkeerretributies in zijn bewonerszone. Mobiliteit en Parkeren corrigeert de bewonerskaart. Alle retributies worden geannuleerd.

De directeur Mobiliteit en Parkeren biedt verontschuldigingen aan voor het ongemak dat de heer H. ondervond door deze administratieve fout. Mobiliteit en Parkeren zal het team loketmedewerkers dat instaat voor het behandelen van de aanvragen er op wijzen alle gegevens goed te controleren.

## Besluit

De ombudsvrouw is van mening dat de dienst Mobiliteit en Parkeren de onjuistheid sneller had kunnen oppikken aan de hand van de bezwaarschriften van de verzoeker. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm degelijke dossieropvolging.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing en de directeur Mobiliteit en Parkeren er op toezien dat de medewerkers aanvragen voor bewonersvergunningen en bezwaarschriften bij retributies correct en efficiënt opvolgen.

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
| <b>Bedrijf</b>        | Mobiliteit en Parkeren - Ondernemen en Stadsmarketing |  |
| <b>Dossier</b>        | 20.01.146044  | geen bewonersvergunning<br>zonder inschrijving |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                             |  |
| <b>Collegebesluit</b> | 2021_CBS_01253  |  |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel                               | schending                                      |
|                       | adequate communicatie                                 | schending                                      |

## Probleem

Bij aanvraag van een adreswijziging op 14 november 2018 liep er iets mis, waardoor de inschrijving van de echtgenote van de heer A. niet door kwam. Dit werd ontdekt bij het huisbezoek door de wijkagent op 24 november 2018. De wijkagent zegt tijdens het plaatsbezoek dat dit geen probleem stelt en dat hij de verhuis van de echtgenote opneemt in de opmerkingen, zodat dit kan aangepast worden bij de dienst Bevolking.

De heer A. en zijn echtgenote wonen in de blauwe parkeerzone. Zolang ze niet officieel op het adres zijn ingeschreven, kunnen ze geen bewonerskaart aanvragen. Dit leidt uiteindelijk tot meer dan tien parkeerboetes voor de echtgenote. Waarop de heer A. in mei 2019 contact opneemt met de wijkagent. Hij bevestigt de opname van de adreswijziging van de echtgenote in het opmerkingenblad en suggereert een fout bij de dienst Bevolking. De heer A. stuurt daarop een mail naar de dienst Bevolking en contacteert telefonisch de dienst Mobiliteit en Parkeren om het probleem te duiden. Men bevestigt telefonisch dat men het gaat uitzoeken.

Vervolgens krijgt de verzoeker een brief van een incassobureau voor één van de boetes. De heer A. wil meer informatie verkrijgen van de dienst Mobiliteit en Parkeren, maar krijgt te horen dat de retributie definitief is en dat dit een beslissing van het diensthoofd is. Op de vraag om het diensthoofd te mogen spreken, wordt negatief geantwoord. De heer A. wenst dat de boetes worden kwijtgescholden.

## Onderzoek

De procedure na woonstcontrole is als volgt: de aanvrager ontvangt een e-mail van een loketmedewerker met uitleg wat de volgende stappen zijn. Als er in het verslag van de woonstcontrole staat dat er een extra persoon is aangetroffen, dan is het de bedoeling dat de medewerker van het stadsloket in die e-mail vermeldt dat de aangetroffen persoon nog een aanvraag moet doen. Er kan ook besloten worden om de aangetroffen persoon ambtelijk in te schrijven. Geen van beide zijn in dit dossier gebeurd. Mevrouw kon ondertussen geen parkeervergunning aanvragen en ontving verschillende retributies in haar bewonerszone.

De heer A. dient een adreswijziging in voor zijn echtgenote. Hij nam ook contact op met de dienst Mobiliteit en Parkeren en gaf mee dat hij een ticketnummer zou doorsturen, zodat men de situatie verder kon onderzoeken. Bij nazicht van het archief en systemen blijkt dat de dienst geen e-mail of aanvraag tot parkeervergunning ontvangen heeft. De heer A. op zijn beurt had begrepen dat de dienst met hem contact zou opnemen.

Op 8 oktober 2019 kreeg hij bevestiging van het stadsloket dat de adreswijziging van zijn echtgenote verwerkt was.

Er is in dit dossier een vergissing gebeurd met betrekking tot de adreswijziging van de echtgenote. De dienst Mobiliteit en Parkeren besliste begin februari drie retributies te annuleren.

De retributies die werden uitgeschreven na de ontvangstbevestiging door het stadsloket op 8 oktober 2019 blijven te betalen. De echtgenote had op dat moment haar recht op een parkeervergunning kunnen uitoefenen en aanvragen.



## Besluit

Na de woonstcontrole had het koppel van de stad een e-mail dienen te krijgen met uitleg over de te volgen procedure. Dit gebeurde helaas niet. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnormen degelijke dossieropvolging en adequate communicatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de stadsloketten verder blijft coachen en begeleiden in het zorgvuldig en klantvriendelijk verwerken en opvolgen van dossiers.

|                       |  |  |
|-----------------------|--|--|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing Politiezone Antwerpen |  |
| <b>Dossier</b>        | 19.09.139931                                       | ambtelijk schrappen na intrafamiliaal geweld |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                          |  |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771                                     |  |
| <b>Ombudsnormen</b>   | redelijke behandelingstermijn                      | schending                                    |
|                       | zorgvuldigheidsbeginsel                            | schending                                    |
|                       | adequate communicatie                              | schending                                    |

## Probleem

Een projectmedewerkster bij 'Huiselijk geweld bij Maghrebijnse Gezinnen/Team Intra familiaal', meldt het stadsloket op 20 december 2018 de vraag tot ambtelijke schrapping van de ex-partner van haar cliënte. Zij bezorgt deze melding samen met het vonnis. Op 8 januari 2019 wordt nog een attest 'verklaring intra familiaal geweld' bezorgd. Op 17 januari 2019 bevestigt de dienst dat zij overgaan tot versnelde schrapping.

Op 5 juni 2019 blijkt dat de ex-partner nog altijd ingeschreven staat, waarop mevrouw opnieuw vraagt om deze persoon ambtelijk te schrappen. Zij krijgt geen reactie en stelt haar vraag opnieuw op 29 augustus 2019. In verband met de juridische procedures is het van belang dat de ex-partner niet ingeschreven staat op hetzelfde adres als haar cliënte. Bij gebrek aan reactie van de stadsdienst licht zij de ombudsvrouw in. Ze vraagt om na te gaan waarom het allemaal zo lang duurt voordat de ambtelijke schrapping een feit is.

## Onderzoek

De bedrijfsdirecteur Ondernemen en Stadsmarketing erkent dat de ambtelijke schrapping lang op zich laat wachten. De lange wachttijd was enerzijds te wijten aan de langdurige afwezigheid van een loketmedewerker in het stadsloket, die instaat voor het opvolgen van deze dossiers. Samen met de nieuwe leidinggevende zal de werking van het loket herbekeken worden zodat er een betere permanentie en kennisgeving kan gegarandeerd worden.

Anderzijds wacht de bedrijfsdirecteur sinds 23 juli 2019 op een antwoord van de politie. In het kader van een onderzoek tot ambtelijke schrapping moet nagegaan worden of de persoon in kwestie niet in hechtenis is genomen. In dat geval kan de ex-partner niet ambtelijk geschrapt worden, maar wordt hij ingeschreven op een referentieadres. Zodra de bedrijfsdirecteur hier uitsluitel over heeft, kan het dossier verder worden opgevolgd.

De klachtcoördinator van de Politiezone Antwerpen bevestigt dat, wegens de afwezigheid door langdurige ziekte van de vaste wijkagent, verschillende wijkagenten de woonstcontroles uitvoerden. Deze werden negatief afgesloten. Er werd geen verdere controle uitgevoerd om na te gaan of de ex-partner al dan niet opgesloten zit in een gevangenis. Dit moet doorgegeven worden aan de dienst Loketwerking omdat dit beschouwd wordt als een tijdelijke afwezigheid, wat vervolgens verder per mail wordt opgevolgd tussen de dossierbeheerder van Loketwerking en de wijkagent. Indien termijnen overschreden worden, stuurt de dienst Loketwerking via het wijkinformatiekruispunt rappels aan de wijkagent en de teamleider-coördinator wijkagenten.

De dienst Loketwerking bezorgde wel de mails aan de afwezige wijkagent maar niet aan de teamleider-coördinator wijkagenten.

Een spijtige samenloop van omstandigheden, zowel bij de politie als bij Loketwerking, maakte dat het dossier vertraging kende.

Op haar vraag of de ex-partner nu effectief geschrapt is, stelt de bedrijfsdirecteur Loketwerking

dat de verzoekster zelf geen persoonsgegevens kan krijgen van een derde persoon omdat zij geen wettelijk belang heeft. De cliënte van mevrouw kan zelf haar dossier raadplegen of een uittreksel gezinssamenstelling aanvragen. Hierop kan zij zien of haar ex-partner geschrapt is. Dat gebeurt uiteindelijk.

## Besluit

De ombudsvrouw meent dat de klacht gegrond, gecorrigeerd is. In eerste instantie duurde het veel te lang voordat het dossier werd opgevolgd bij afwezigheid van een collega in het stadsloket. Daarnaast is het feit dat de verzoekster geen wettelijke opvraging kan doen, pas heel laat gecommuniceerd. Dit had even goed bij de start van de aanvraag ambtelijke schrapping gecommuniceerd kunnen worden. Dat had de verzoekster veel tijd gespaard. In die zin zijn de ombudsnormen adequate communicatie, degelijke dossieropvolging en redelijke behandelingstermijn geschonden. Ook bij de politie duurt de behandeling van het dossier veel te lang. Wegens afwezigheid door langdurige ziekte van de vaste wijkagent werd geen controle uitgevoerd om na te gaan of de ex-partner al dan niet opgesloten zit in de gevangenis. Ook hier oordeelt de ombudsvrouw dat de klacht gegrond is.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Ondernemen en Stadsmarketing in de procedure ambtelijke schrapping opvolging voorziet, zodat bij langdurige afwezigheid van personeel een vraag tot ambtelijke schrapping niet uit het oog wordt verloren. Daarnaast beveelt zij aan om er op toe te zien dat de medewerkers de burger correct inlichten over het opvragen van persoonlijke gegevens van derden.

De ombudsvrouw beveelt aan dat de korpschef Politiezone Antwerpen er op toeziet dat de procedure controle bij ambtelijke schrapping correct wordt uitgevoerd. Er werd geen verdere controle uitgevoerd om na te gaan of de persoon die ambtelijk geschrapt moest worden, in hechtenis was genomen. Daardoor liep de behandeling van dit dossier nodeloos vertraging op.

|                       |  |                                  |
|-----------------------|--|----------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing Politiezone Antwerpen |                                  |
| <b>Dossier</b>        | 19.09.141244                                       | onterechte ambtelijke schrapping |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                          |                                  |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771                                     |                                  |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel                            | schending                        |

## Probleem

Mevrouw D.L. verneemt van haar zoon dat hij sinds 27 augustus 2019 ambtelijk geschrapt is. De wijkagent zou na een woonstcontrole de schrapping aangevraagd hebben. De jongeman weet echter van niets. Hij zag nooit een wijkagent en meent dat er een vergissing in het spel is.

## Onderzoek

De betrokken wijkagent werd bevestigd en met de opmerkingen geconfronteerd. Uit het onderzoek blijkt dat er door de politie geen voorstel tot ambtelijke schrapping werd ingediend. De wijkagent vernam dat de zoon van de verzoekster per vergissing door de dienst Loketwerking ambtelijk geschrapt werd.

De directeur Loketwerking bevestigt dat de zoon onterecht ambtelijk geschrapt werd. Zij excu-seert zich hiervoor. Er werd een woonstcontrole gevraagd voor een medebewoner op hetzelfde adres als dat van de zoon en hierdoor werd hij verkeerdelijk mee geschrapt. Ondertussen is hij opnieuw ingeschreven op zijn adres en werd de intrekking van de schrapping aangevraagd. Zowel zoon als moeder werden hiervan door de dienst op de hoogte gebracht.

## Besluit

Een vergissing kan gebeuren maar kan grote gevolgen hebben. Daarom stelt de ombudsvrouw dat deze gegronde klacht gecorrigeerd is met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel. De fout werd na het onderzoek wel snel rechtgezet.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat medewerkers zorgvuldig de persoonsgegevens verifiëren bij een vraag tot ambtelijke schrapping.

|                       |  |   |
|-----------------------|--|---|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing Stadsbeheer |   |
| <b>Dossier</b>        | 19.10.142036                             | registratie grofvuilophaling loopt fout |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                |   |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771                           |   |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel                  | schending                               |
|                       | actieve dienstverlening                  | schending                               |

## Probleem

De heer V. maakte een telefonische afspraak voor een grofvuilophaling. Op 10 oktober 2019 nam de verzoeker hiervoor een dag verlof. Die dag kwam echter niemand het grofvuil ophalen. De verzoeker belde om te horen wat er fout was gelopen. Blijkbaar werd de afspraak niet geregistreerd door het stedelijk contactcenter. Het stoort de verzoeker dat er geen valabel alternatief wordt voorgesteld om de fout recht te zetten. Ondertussen blijft hij zitten met het grofvuil.

## Onderzoek

Uit het registratiesysteem van de oproepen bij het stedelijk contactcenter blijkt dat inderdaad een grofvuilafspraken werd gemaakt. In de toepassing van de grofvuilafspraken zelf, is de afspraak echter niet terug te vinden. De medewerker heeft de afspraak dus niet correct geregistreerd en werd hierover aangesproken.

De verzoeker meent dat een menselijke fout steeds mogelijk is maar hij vindt het jammer dat hij moest aandringen op een voor hem meer geschikte oplossing. De medewerkers van het stedelijk contactcenter worden erop gewezen dat dergelijke vragen sneller dienen te worden overgedragen aan het klantenteam.

Omdat de verzoeker verder niets verneemt van de dienst grofvuilophaling maakte hij zelf opnieuw een afspraak. Omdat hij de dag van de ophaling zelf niet aanwezig kan zijn, zou hem dat 10 euro extra kosten. Hierop neemt de verzoeker contact op met de ombudsvrouw. De extra kost die hem wordt aangerekend, vindt hij niet correct.

De directeur Stadsbeheer excuseert zich voor deze fout. Als tegemoetkoming worden er geen administratiekosten aangerekend én zal enkel de helft van het bedrag voor de grofvuilophaling aangerekend worden.

## Besluit

Omdat er geen registratie werd opgemaakt, was de ophaaldienst niet op de hoogte van de grofvuilafspraken. In die zin is de melding een terechte opmerking met schending van de ombudsnorm actieve dienstverlening voor het bedrijf Stadsbeheer. De ombudsvrouw is tevreden over het voorstel tot vermindering van de kosten die de stadsdienst voorstelt.

Wat betreft de telefonische afspraak die niet correct werd uitgevoerd, is de klacht gegrond gecorrigeerd. De verzoeker kreeg geen alternatief en moest zelf een nieuwe afspraak regelen. De ombudsnorm actieve dienstverlening werd geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat de medewerkers van het stedelijk contactcenter de afspraken voor ophaling grofvuil meteen noteren in de registratietoepassing.

|                       |  |                                   |
|-----------------------|--|-----------------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing - Stadsbeheer |                                   |
| <b>Dossier</b>        | 19.04.131381                               | signalisatieborden blijven liggen |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                  |                                   |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_03334                             |                                   |
| <b>Ombudsnormen</b>   | actieve dienstverlening                    | schending                         |
|                       | redelijke behandelingstermijn              | schending                         |

## Probleem

Signalisatie- en aankondigingsborden werden een jaar geleden geplaatst in de Planetariumlaan ter hoogte van Schuurveldlaan en in de Kleine Doornstraat. De borden worden niet opgehaald en mevrouw licht begin april 2019 het stadsloket hierover in. Men kan haar op dat moment geen verdere informatie geven, ook niet bij welke stadsdienst zij dit kan melden. Mevrouw dient maar eens te informeren bij de ombudsvrouw.

## Onderzoek

De bedrijfsdirecteur Ondernemen en Stadsmarketing excuseert zich uitdrukkelijk voor dit voorval. De medewerkers van het onthaal en selfloket hebben expliciet de opdracht om de klanten te begeleiden bij alle vragen. Zij kunnen hiervoor alle informatie vinden op de website stad Antwerpen, of een formulier invullen. Dit voorval wordt besproken op het teamoverleg zodat dergelijke situaties in de toekomst beter opgevolgd worden. Een maand later, begin mei 2019, merkt mevrouw dat de borden er nog steeds staan. Op 3 juni 2019 maakt de bedrijfseenheid Stadsontwikkeling een melding voor de bedrijfseenheid Stadsbeheer, want zij staan in voor de opruiming van achtergelaten signalisatieborden als sluikstort. Even later laat mevrouw weten dat de borden opgeruimd zijn. De aankondigingsborden, die geen enkel nut meer hebben, hangen er nog steeds. Deze worden begin augustus ook verwijderd. Het waren borden die aan de verlichtingspalen hingen.

## Besluit

Dit is een gegronde maar gecorrigeerde klacht, waarbij de ombudsnorm actieve dienstverlening geschonden is. De medewerkers van het stadsloket hadden de procedure aan de burger kunnen toelichten. Dit zou voor minder wrevel gezorgd hebben. Ook de redelijke behandelingstermijn is bedenkelijk: het duurde lang voordat alle borden verwijderd werden, dat was dan weer een moeilijke coördinatie tussen Stadsontwikkeling en Stadsbeheer.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat aan de burgers de juiste procedure wordt toegelicht wanneer zij een melding maken van een straatbeeldprobleem. Verder beveelt zij aan dat de directeurs Stadsontwikkeling en Stadsbeheer er op toezien dat parkeerverbodsborden binnen een redelijke termijn verwijderd worden.

|                       |  |                             |
|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing - Stadsontwikkeling |                             |
| <b>Dossier</b>        | 19.06.134620                                     | voorgevel woning schilderen |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                        |                             |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579                                   |                             |
| <b>Ombudsnormen</b>   | actieve dienstverlening                          | schending                   |

## Probleem

De heer W. wil de voorgevel van zijn woning wil laten schilderen. Hij moet volgens de dienst Vergunningen de procedure van het normenboek raadplegen. Hij stelt vast dat dit geen simpele materie is voor een gewone burger en hij belt het Stedelijk Contactcenter. De dame aan de lijn zou hem niet verder kunnen helpen en op zijn mails krijgt hij geen ontvangstmelding. Concreet wenst de verzoeker een antwoord op zijn vraag over het schilderen van zijn voorgevel. Daarnaast zou hij graag een bevestigingsmail ontvangen zodat hij niet ongerust moet zijn. Tenslotte wenst hij een vereenvoudiging van de procedure en, als hij dan contact heeft met een medewerker, zou hij graag geholpen worden.

## Onderzoek

De dienst vergunningen ontving de vraag van de heer W. op 11 juni 2019 om 10u41 gericht aan de centrale mailbox [omgevingsvergunning@antwerpen.be](mailto:omgevingsvergunning@antwerpen.be). Op deze mailbox staat een automatische ontvangstbevestiging, er werd geen melding van een eventuele storing ontvangen. De dienst vergunningen ontving ook zijn vraag via het e-formulier "Stedenbouwkundige Informatievraag" op 12 juni 2019. Op dit formulier staat er een automatische bevestiging, ook hier werd geen melding van een eventuele storing ontvangen. Op 12 en 13 juni 2019 kreeg hij een inhoudelijk antwoord op zijn vraag. Als reactie op zijn opmerking over het Stedelijk Contactcenter reageert de directeur als volgt: "Wanneer de klant telefonisch contact opneemt met het callcenter krijgt hij een keuzemenu, naargelang de keuze die de klant maakt, krijgt hij een ander profiel van medewerker aan de lijn. Indien de keuze anders geïnterpreteerd wordt door de klant kan het zijn dat hij een administratieve medewerker aan de lijn krijgt in plaats van een technische medewerker die niet kan helpen bij zijn vraag."

Wat betreft het vereenvoudigen van de procedure heeft de stad Antwerpen geen bevoegdheid om hierin wijzigingen aan te brengen. De procedure is wettelijk bepaald en wordt opgelegd door het Vlaams decreet ruimtelijke ordening.

Om een lang verhaal kort te houden: de heer W. mag zijn oude gevel die uit natuursteen bestaat niet schilderen. Het reinigen van een voorgevel valt onder onderhoudswerken en mag wel zonder vergunning uitgevoerd worden. De verzoeker laat weten zijn voorgevel te zullen zandstralen.

## Besluit

De verzoeker kreeg wel een antwoord op zijn vragen en ook een ontvangstmelding werd verstuurd. In die zin kan de dienst geen fout aangewreven worden. Een eenvoudigere procedure kan helaas niet omdat hier wettelijke bepalingen aan vasthangen. Wat dit stuk van het verhaal betreft kan ook geen schending vastgesteld worden. Wat betreft het keuzemenu bij het Stedelijk Contactcenter meent de ombudsvrouw dat, wanneer de verzoeker zich vergist in het keuzemenu en hij een andere dienst dan gepland aan de lijn krijgt, de medewerker zelf de verzoeker kan doorverbinden met de juiste stadsdienst. In die zin is de melding gegrond maar gecorrigeerd met schending van de ombudsnorm actieve dienstverlening.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw raadt de directeur van Ondernemen en Stadsmarketing aan haar medewerkers te blijven coachen in het aandacht hebben voor klantgerichte handelingen, waarvan het telefonisch doorverbinden van een burger er één is.

|                       |  |  |
|-----------------------|--|--|
| <b>Bedrijf</b>        | Ondernemen en Stadsmarketing - Stadsontwikkeling |  |
| <b>Dossier</b>        | 19.01.126363                                     | aanvraag tijdelijk parkeerverbod in Safari |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                        |  |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579                                   |  |
| <b>Ombudsnormen</b>   | toegankelijkheid en bereikbaarheid               | schending                                  |

## Probleem

Mevrouw M. probeerde via de website een tijdelijk parkeerverbod aan te vragen. Ze maakt gebruik van de Safari-browser. Bij aanklikken van het keuzevak 'type' belandt zij terug bij stap 1 en moet ze terug opnieuw beginnen. Bij invullen van straatnummer krijgt zij de boodschap dat het nummer niet gekend is. Bij telefonisch contact met het Stedelijk Contactcenter hierover krijgt ze te horen dat de aanvraag niet voor haar kan gedaan worden. Ze moet naar een stadsloket. Vanwege haar invaliditeit lukt dat niet. Ze moet dus iemand anders sturen. Haar vrienden en familie werken echter tijdens de dag. De aanvraag moet 6 dagen voorafgaand aan de inname van de parkeerplaatsen gebeurd zijn.

## Onderzoek

Het klantenteam van de bedrijfseenheid Stadsontwikkeling laat weten dat er bij de ontwikkeling van de software voor gekozen is om zich te richten op Google Chrome als basisbrowser. De reden hiervoor is dat deze de meest gebruikte webbrowser is, 60% tegenover 10% Safari. De stad communiceert daarom ook steeds over het gebruik van de Chrome browser. Het zou mogelijk zijn om de software perfect te doen werken op alle bestaande webbrowsers, maar daar staan zeer hoge ontwikkelings- en onderhoudskosten tegenover. Iedere browser heeft zelf ook jaarlijks nieuwe versies die dan weerom getest dienen te worden. Deze kosten wegen volgens de stad te hoog op, tegenover het beperkt aantal gebruikers van Safari en het beperkt aantal vragen dat binnenkomt rond deze problematiek. Mevrouw M. kan uiteindelijk via een vriend haar parkeerverbod tijdig aanvragen, maar is erg ontevreden over de houding van de stad in deze.

Na afsluit van deze melding, verduidelijkt de directeur Stadsontwikkeling dat voor de ontwikkeling van de betreffende software gebruik wordt gemaakt van een grootste gemene deler bij testing, met de meest recente versies van de browsers: Chrome, Firefox, Safari en Edge. Het uitbreiden van deze testen, naar oudere versies van de browsers, is niet voorzien in het huidige budget. Bovendien is het eenvoudig opgelost door de webbrowser te updaten.

## Besluit

Deze klacht is gegrond maar gedeeltelijk gecorrigeerd. De ombudsvrouw moedigt de stedelijke diensten aan de digitale dienstverlening af te stemmen op de verschillende webbrowsers. Het is positief dat uiteindelijk toch blijkt dat de software op de meest recente versies van verschillende browsers getest wordt. Wel is de ombudsvrouw van mening dat niet of minder digitale burgers maar ook mensen die met complexe vragen zitten het recht hebben om een persoonlijk gesprek te vragen, in eerste instantie telefonisch en als dat niet lukt eventueel met een afspraak. Om dit te realiseren zijn afspraken nodig met de directeur Ondernemen en Stadsmarketing die eigenaar is van het nieuwe klantenmodel. De ombudsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid werd hier geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er samen met de directeur Ondernemen en Stadsmarketing over waakt dat niet of minder digitale burgers maar ook mensen die met complexe vragen zitten, de mogelijkheid hebben om een gesprek te vragen bij het gebruik van stedelijke digitale toepassingen.



|                       |                               |   |
|-----------------------|-------------------------------|---|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling - Financiën |   |
| <b>Dossier</b>        | 20.02.148588                  | vrijstelling takelbelasting, boete niet |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond                       |   |
| <b>Collegebesluit</b> | 2021_CBS_00781                |   |
| <b>Ombudsnormen</b>   | zorgvuldigheidsbeginsel       | schending                               |
|                       | coördinatie                   | schending                               |

## Probleem

De heer M. ontving zowel een GAS-boete als een takelbelasting voor foutparkeren op 26 augustus 2018. Hij diende bezwaar in tegen beide. Het bezwaar werd aanvaard door de dienst Financiën - Bezwaren Fiscaliteit, maar niet door de dienst GAS Parkeren. In zijn bezwaar voert de verzoeker onder andere aan dat hij niet op de betreffende plek geparkeerd kon staan, vanwege aanwezige bouwmaterialen. De verzoeker is teleurgesteld dat de ene stedelijke dienst hem ontheft van deze boete en de andere dienst het bezwaar naast zich neer legt. Op 20 februari 2019 kreeg hij als laatste een antwoord van de dienst Bestuurlijke handhaving stilstaan en parkeren waarin werd benadrukt dat de beslissing definitief was. Sindsdien kreeg hij geen bericht meer, noch een aanmaning waarin het bedrag werd verhoogd. Vrijdag 21 februari 2020 kreeg hij bericht van zijn voormalige buurvrouw dat op zijn vorig adres een brief was aangekomen van een gerechtsdeurwaarder als aanmaning voor een onbetaalde boete.

## Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling laat weten dat de verzoeker op 27 augustus 2019 bezwaar indiende. In het bezwaar haalde de heer M. aan dat zijn voertuig niet ter hoogte van nummer 11, zoals aangegeven staat op het proces-verbaal, kon staan, omdat deze plaats al meer dan een jaar afgezet is door Heras hekken. Hij beweert aan huisnummer 7 geparkeerd te hebben. De sanctionerend ambtenaar heeft op basis van dit ombudsdossier de door de verzoeker aangehaalde punten nagevraagd bij de vaststellers. Deze bevestigen nogmaals dat het voertuig stond opgesteld aan het genoemde huisnummer. Ook de tijdelijke borden werden correct geplaatst. Het feit dat de foto's niet gedateerd zijn, is één van de redenen om het bezwaar van mijnheer M. af te wijzen. Op 13 februari 2019 verstuurde de dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren de beslissing per e-mail. Vermits de dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren geen betaling ontving, verstuurden zij op 21 januari 2020 een herinnering waarbij een administratieve kost van 20 euro werd aangerekend. Uit nazicht blijkt dat zij deze aanmaning naar een foutief adres verstuurden. De dienst annuleert de administratieve kost van 20 euro en meldt dit ook aan de gerechtsdeurwaarder. De geldboete en de eventuele deurwaarderskosten blijven wel behouden, aangezien de dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren geen betaling heeft ontvangen.

De dienst Financiën/Bezwaren oordeelde echter anders in dit dossier en besliste de takelbelasting kwijt te schelden. De dienst Bezwaren heeft na onderzoek vastgesteld dat het zeer aannemelijk is dat er ten tijde van takeling niet geparkeerd kon worden op de plaats die de verbalisanten optekenden. Er werd een onderzoek gedaan op zowel de applicatie waarin de tijdelijke parkeerverboden worden bijgehouden als de beschikbare foto's op open bronnen (bij voorbeeld Google Streetview). Daaruit kan geconcludeerd worden dat de parkeerstrook voor het huisnummer in kwestie al meerdere jaren ingenomen was voor de bouwwerf aan dat pand. Er was immers minstens vanaf 11 mei 2017 een ononderbroken toelating voor een parkeerverbod op die locatie. Die

informatie is vervolgens gecombineerd met een foto van die locatie op Google Streetview van mei 2017, waar te zien is dat die afrastering er al stond. De foto van Streetview en die van mijnheer M. vertonen quasi identiek dezelfde afrastering. Enkel de reclame verschilt, maar dit komt waarschijnlijk omdat er op beide tijdstippen andere aannemers aan het werk waren. De slotsom voor de dienst Bezwaren was dan ook dat fiscaal gezien alles in het voordeel van mijnheer M. speelde.

Indien de verzoeker zoals hij zelf beweert niet geparkeerd stond voor nummer 11, maar voor nummer 7, is er nog een bijkomende onduidelijkheid. De vergunning vermeldt immers nummer 7 tot 11, maar op het bijhorende signalisatieplan loopt het afgebakende gebied van huisnummer 11 tot vlak voor huisnummer 7.

## Besluit

De ombudsvrouw betreurt ten zeerste het verloop van dit dossier. Alles wijst er op dat de vaststelling geen correct huisnummer vermeldt. De aangeduide huisnummers op het signalisatieplan zijn niet in overeenstemming met de nummers vermeld op de vergunning en twee stadsdiensten hebben hier verschillend geoordeeld over deze overtreding wat tot erg veel verwarring heeft geleid. Het is helaas onmogelijk om nu nog aan te tonen waar de verzoeker precies stond geparkeerd op het ogenblik van de overtreding. In de loop van 2019 is getracht de procedures tussen de dienst Bezwaren en de dienst GAS-parkeren beter op elkaar af stemmen. Hiermee trachten deze diensten maximaal inconsistenties te vermijden. De fouten in dit dossier dateren helaas van daarvoor. Deze melding is gegrond, met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm coördinatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling en de directeur Financiën erover waken dat de beoordeling van bezwaren tegen GAS-boetes en takelbelastingen zorgvuldig en gecoördineerd verlopen en refereert hierbij expliciet naar het bestendigen van de optimalisatieoefening die in de loop van april 2019 hierrond werd opgestart.



|                       |  |                             |
|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling - District Antwerpen - Politiezone Antwerpen |                             |
| <b>Dossier</b>        | 19.02.126977   | inrit garages bij heraanleg |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                                      |                             |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579   |                             |
| <b>Ombudsnormen</b>   | interne klachtenbehandeling                                    | schending                   |
|                       | redelijke behandelingstermijn                                  | schending                   |
|                       | actieve dienstverlening  | schending                   |

## Probleem

De garage van mevrouw R. situeert zich in een straat die recent werd heraangelegd. De straat werd een woonerf, waar parkeren verboden is. Voor de heraanleg stonden aan de overkant van de straat parkeerverbodsborden, zodat daar niet geparkeerd werd. Na de heraanleg is het niveauverschil tussen rijweg en voetpad verdwenen en mag ook daar niet meer geparkeerd worden. Behalve met het bord dat het woonerf markeert in het begin van de straat, wordt het parkeerverbod niet met borden aangeduid, noch zijn er hindernissen aangebracht die het parkeren verhinderen. Omwille van het verdwijnen van het niveauverschil tussen rijweg en voetpad hebben automobilisten de indruk dat ze niemand storen wanneer ze zich tegenover de garage van mevrouw R. parkeren. Sinds de heraanleg wordt hierdoor voortdurend foutgeparkeerd, zodat zij niet in of uit haar garage kan rijden. Hetzelfde geldt voor haar buurman, die tevens haar huurder is en van wie de garage grenst aan haar garage. Verderop in de straat is een parkeergarage waar 25 burens parkeren. Zij worden met hetzelfde probleem geconfronteerd. De straat ligt in een buurt met een enorm hoge parkeerdruk en de straat komt uit op een plein waar horecagelegenheden gelegen zijn. Vooral in het weekend rijden automobilisten vaak lang rond om een plaats in de buurt van de horecagelegenheden te vinden. Over de garage van mevrouw vinden zij dan een plaats vlakbij. Volgens mevrouw weten velen van hen dat ze zo een boete riskeren, maar nemen ze dat risico omdat ze weten nergens anders hun auto kwijt te geraken. Mevrouw nam hiervoor al meermaals contact op met de Blauwe Lijn en stuurde op 28 januari 2019 een mail naar de bedrijfseenheid Stadsontwikkeling. Vanuit Stadsontwikkeling ontvangt zij op 29 januari het antwoord dat, aan de hand van haar melding, verhoogd toezicht wordt ingesteld in de buurt en dat GAS-boetes worden uitgeschreven. Door de politie worden regelmatig auto's weggesleept. Dit op zichzelf zijn echter geen oplossingen voor het probleem. De horeca trekt voortdurend nieuwe bezoekers aan, die telkens opnieuw proberen te parkeren op het woonerf. Aangezien het telkens om andere overtredders gaat, is er volgens mevrouw dus geen ontradingseffect. De politie sleept bovendien alleen wanneer men de garage niet uit kan rijden. Bovendien zit er tussen de noodoproep en het slepen in de praktijk vaak meer dan twee uur. De huurder van mevrouw komt hierdoor ook regelmatig te laat op het werk. Hij huurt het huis omwille van de garage en dreigt er nu mee te verhuizen. De verzoekster wil dat de stad een structurele ingreep doet, zodat het parkeren onmogelijk wordt. Van de politie ter plaatse en via De Blauwe Lijn krijgt mevrouw te horen dat de voertuigen die een GAS-boete krijgen, nadien niet weggesleept kunnen worden. Hierdoor staan de beboete auto's vaak dagenlang voor haar garage.

## Onderzoek

Wat het slepen van voertuigen betreft, blijkt dat de betrokken politie-inspecteurs op een bepaald moment beslisten het betreffende voertuig niet te takelen omdat zij van mening waren dat het wel foutief, maar niet hinderlijk geparkeerd stond voor andere weggebruikers. Volgens hen was

er plaats genoeg om de brandweer en andere diensten door te laten en kon de bestelwagen van de buurman/huurder perfect in de garage gestald worden, mits wat meer manoeuvreren. Dat is een operationele inschatting die tot de bevoegdheid van de politie-inspecteurs behoort. Takelen (wat nooit een bijkomende straf is maar een maatregel) gebeurt enkel wanneer dit noodzakelijk is en er geen andere alternatieven zijn.

De directeur Stadsontwikkeling stelt, naar aanleiding van de meldingen van mevrouw, verhoogd toezicht in en laat onderzoeken of bijkomende maatregelen mogelijk zijn. Op basis van dit onderzoek stelt de directeur Stadsontwikkeling aanvankelijk dat het niet mogelijk is om bijkomende signalisatie aan te brengen of straatmeubilair te plaatsen. De toegangswegen van het woonerf zijn allemaal voorzien van de nodige signalisatie. De weggebruiker dient op de hoogte te zijn van de bijhorende snelheids- en parkeerreglementering, aangezien hij/zij wordt geacht de wegcode te kennen en na te leven. Het plaatsen van extra signalisatie, van bijvoorbeeld een parkeerverbod, is niet mogelijk aangezien het plaatsen van dubbele reglementering verboden is. Het plaatsen van straatmeubilair of hindernissen om het parkeren te verhinderen wordt niet als optie gezien omdat dit de doorgang van de hulpdiensten belemmert. De directeur Stadsontwikkeling meent dat de melding van mevrouw een kwestie is van handhaving van de opgelegde reglementering, een bevoegdheid van de politie of parkeerwachters.

De politie laat weten dat er sedert 1 januari 2019 in totaal negen GAS-boetes werden uitgeschreven. Zeven boetes waren voor het parkeren buiten de aangebrachte parkeervakken in een woonerf. Deze overtredingen vonden niet plaats voor de garage van mevrouw. De overige twee GAS-boetes werden uitgeschreven voor andere overtredingen. Omdat mevrouw meldt dat het probleem, ondanks het verhoogde toezicht blijft aanhouden, blijft de ombudsvrouw aandringen op structurele maatregelen. Uiteindelijk wordt de situatie voorgelegd aan de districtsburgemeester, de dienst mobiliteit en het team Openbaar Domein van het district. Vanwege de aanhoudende problemen sinds de heraanleg, worden een extra fietsbeugel en een paaltje toegevoegd aan het straatmeubilair. Verdere infrastructurele ingrepen zijn niet meer mogelijk. Dat zou het in- en uitrijden van wagens uit de garage onmogelijk maken. Markeringen worden niet aangebracht in woonerven. Dit zou onduidelijkheid creëren over waar er geparkeerd kan worden op een woonerf, waar enkel in afgebakende parkeerplaatsen mag geparkeerd worden. Mevrouw meldt dat de toestand merkbaar is verbeterd door de combinatie van structurele ingrepen en herhaaldelijk beboeten en wegslepen van overtredders. Het uitrijden verloopt inderdaad iets moeilijker, maar mevrouw is het naar eigen zeggen al gewend.

## Besluit

Deze melding wordt als gegrond gecorrigeerd afgesloten. De ombudsvrouw oordeelt dat de meldingen van aanhoudende overlast van mevrouw te laat ernstig werden genomen en de voorgestelde oplossingen laat en pas na lang aandringen werden opgenomen.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling bij de heraanleg van een straat proactief de impact op het in- en uitrijden van de aanwezige garages laat onderzoeken.

|                       |  |   |
|-----------------------|--|---|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling - Mobiliteit en Parkeren |   |
| <b>Dossier</b>        | 19.05.133476                               | systeemfout scan buitenlandse nummerplaat |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                  |   |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579                             |   |
| <b>Ombudsnormen</b>   | degelijke dossieropvolging                 | schending                                 |
|                       | adequate communicatie                      | schending                                 |

## Probleem

De heer V. kreeg op 20 maart 2019 op zijn bedrijf een GAS-boete voor het binnenrijden van een verkeersvrije zone, vastgesteld met ANPR camera. De heer V. vond het al onprofessioneel dat er geen telefoonnummer van de verantwoordelijke dienst vermeld wordt op het bericht dat hij kreeg. Er kan enkel per mail of post gereageerd worden, wat hij weinig klantgericht vindt.

Hij reageert uiteindelijk per mail op 25 maart 2019 en stelt dat het bezwaarformulier niet bruikbaar is, omdat het enkel mogelijkheid biedt om ofwel een andere bestuurder op te geven, ofwel een bezwaar door de werkelijke bestuurder. Punt is echter dat er geen bestuurder was, aangezien op zijn bedrijf geen voertuig ingeschreven is op de vermelde nummerplaat. Weliswaar heeft enkele maanden een nummerplaat met die cijfers en letters op een auto van die vennootschap gestaan, maar die nummerplaat is al acht jaar niet meer in gebruik. De heer V. ontvangt geen reactie op zijn mail. Begin mei 2019 ontvangt de heer V. dan opnieuw een brief, ditmaal van de dienst Mobiliteit en Parkeren Antwerpen met opnieuw dezelfde nummerplaat met een parkeerretributie voor het verlaten van een betalend parkeerterrein zonder betaald te hebben. De heer V. belt hierover met Mobiliteit en Parkeren Antwerpen en wordt op geduldige en vriendelijke wijze te woord staat. De ANPR-foto wordt bekeken en er wordt vastgesteld dat het om een buitenlandse nummerplaat gaat. Er wordt beloofd om zowel de GAS-boete als de retributie meteen te annuleren en dit wordt ook per mail bevestigd. Later ontvangt de heer V. toch weer een GAS-boete voor het binnenrijden van een verkeersvrije zone. De man geeft aan dat zijn geduld op is.

## Onderzoek

De dienst Bestuurlijke Handhaving stilstaan en parkeren bevestigt dat de informatie die de heer V. telefonisch heeft ontvangen van de dienst Mobiliteit en Parkeren Antwerpen, klopt. Alle GAS-boetes en retributies werden geannuleerd. Het betreft een systeemfout waarbij er aan de hand van het scannen van de nummerplaat door de ANPR-camera steeds een foutieve herkomst (België) werd genomen, terwijl het voertuig een andere (buitenlandse) herkomst heeft. De beslissingen waarin de bezwaren van de heer V. gegrond werden verklaard, werden ondertussen voor beide boetes aan de heer V. bezorgd. De directeur Stadsontwikkeling biedt voor deze vergissing excuses aan.

## Besluit

Deze melding wordt als gegrond gecorrigeerd afgesloten. Het duurde te lang voordat de fout met de nummerplaatherkenning werd rechtgezet, waardoor de heer V. onterechte retributies en boetes kreeg. Via de gewone bezwaarprocedure kostte het enige moeite om een bezwaar in te dienen, omdat het formulier niet aangepast is aan deze uitzonderlijke situatie. Mails werden onvoldoende opgevolgd en telefonisch contact opnemen voor de GAS-boete was niet mogelijk. Na een telefonisch contact zou de situatie worden rechtgezet, toch deed zich weken later opnieuw dezelfde fout voor. De ombudsnormen degelijke dossieropvolging en adequate communicatie werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er op toeziet om bij een technisch defect in ANPR-vaststellingen spoedig het nodige te doen om herhaling te vermijden.

|                       |   |                   |
|-----------------------|---|-------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Stadsontwikkeling - Politiezone Antwerpen |                   |
| <b>Dossier</b>        | 19.09.141354                              | dubbele GAS-boete |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd                 |                   |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_07771                            |                   |
| <b>Ombudsnormen</b>   | degelijke dossieropvolging                | schending         |

## Probleem

Mevrouw M. ontvangt twee GAS-boetes stilstaan en parkeren. De boetes werden op dezelfde dag en op dezelfde plaats uitgeschreven, met een verschil van 12 minuten. Op de boetes staat 'laatste verwittiging'. Mevrouw zegt nooit de boetes of aanmaningen te hebben gekregen.

Op 6 september 2019 dient mevrouw per-e-mail bezwaar in. Op donderdag 26 september 2019 heeft ze nog geen antwoord. Mevrouw zegt niet te betalen, alvorens ze weet welke boete er geannuleerd wordt. Ook de bijkomende administratiekosten wenst ze niet te betalen omdat ze geen eerdere brieven kreeg.

## Onderzoek

Uit nazicht blijkt dat mevrouw tweemaal beboet werd voor dezelfde overtreding en dat ze al contact opnam met de dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren. Er werd toen per vergissing geen boete geannuleerd. De directeur Stadsontwikkeling verontschuldigt zich hiervoor. De andere boete blijft wel behouden en dient mevrouw nog te betalen. De administratieve kost van 20 euro blijft in het dossier behouden aangezien uit nazicht is gebleken dat alle briefwisseling naar het correcte adres werd verstuurd. In het totaal dient mevrouw dus nog 75 euro te betalen. De kosten van de deurwaarder dient de verzoekster niet te betalen. De deurwaarder wordt hiervan op de hoogte gesteld.

## Besluit

Deze klacht is gegrond, nadien gecorrigeerd, met schending van de ombudsnorm degelijke dossieropvolging.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling (en Korpschef politie) er op toezien dat de medewerkers van de dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren de dossiers correct en tijdig verwerken en dat de politiediensten en toezichters van Mobiliteit en Parkeren een systeem uitwerken om dubbele beboeting voor eenzelfde feit te vermijden.

|                       |   |                            |
|-----------------------|---|----------------------------|
| <b>Bedrijf</b>        | Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving - Maatschappelijke Veiligheid |                            |
| <b>Dossier</b>        | 19.04.130382  | stadstoezicht privéterrein |
| <b>Kwalificatie</b>   | gegrond maar gecorrigeerd   |                            |
| <b>Collegebesluit</b> | 2020_CBS_05579  |                            |
| <b>Ombudsnormen</b>   | vertrouwensbeginsel   | schending                  |
|                       | coördinatie   | schending                  |

## Probleem

De heer B. bezocht op de ochtend van 2 april 2019 zijn tante. De oprit van de garages van het woonblok waar zijn tante woont ligt vlak naast de ingang van de school. Er wordt vaak fout geparkeerd voor deze school bij afzetten en ophalen van kinderen. Vermoedelijk in dat kader waren er op de ochtend van 2 april drie toezichters aanwezig op het moment dat de heer B. de oprit van zijn tante opreed om zich achteraan te parkeren. De drie toezichters volgden de heer B. op privéterrein en spraken hem aan. Ze zeiden hem dat hij niet mocht parkeren omdat de garages enkel voor bewoners bedoeld zijn. Toen hij uitlegde dat hij op de parkeerplek van zijn tante mocht staan, hadden de toezichters geen interesse in zijn verhaal en noteerden ze zijn nummerplaat. Ook toen zijn tante er bij was gekomen als eigenaar van de parkeerplaats, wilden de toezichters nog steeds niet luisteren naar wat zij te zeggen had. Ze zeiden dat hij er nog van zou horen. De heer B. begrijpt dat de toezichters proberen op te treden tegen dubbel parkeren door ouders voor de school. Mogelijk verwarden ze de heer B. met een ouder. Hij pikt het echter niet dat zij hem op privéterrein volgen en verbieden te parkeren op de parkeerplaats van zijn tante. Wanneer de heer B. hierover de Blauwe Lijn contacteert, adviseren ze hem om de ombudsdienst te contacteren.

## Onderzoek

De toezichters waren die dag aanwezig rond de school in het kader van de introductie en start van de 'schoolstraat'. Schoolstraten zijn een initiatief van de Vlaamse overheid, bedoeld om te vermijden dat straten bij het begin en einde van de schooldag veranderen in een chaotisch samenspel van auto's, fietsers en voetgangers. Sinds 2018 staat dit gegeven in de wegcode. Een bord aan het uiteinde van de straat verbiedt de toegang voor auto's. Concreet wordt een straat aan het begin en einde van de schooldag voor een half uur afgesloten. Het tijdskader wordt in overleg met stad/gemeente en de school bepaald. Auto's hebben volgens de verkeerswetgeving een beperkte toegankelijkheid tot een schoolstraat. In schoolstraten is de openbare weg voorbehouden voor voetgangers en fietsers. Gemotoriseerd vervoer is er dus niet toegelaten, behalve bestuurders van motorvoertuigen die in de straat wonen of van wie de garage in die straat gelegen is. Prioritaire voertuigen mogen wel, wanneer de aard van hun opdracht het rechtvaardigt en voertuigen in het bezit van een vergunning afgegeven door de wegbeheerder.

Hoewel de heer B. een afspraak had met zijn tante, dachten de aanwezige toezichters dat hij in overtreding was, omdat hij de straat inreed binnen het tijdskader van de schoolstraat. De toezichters veronderstelden dat de gehele omgeving van de straat als schoolstraat werd ingericht. Na verder onderzoek blijkt dat enkel de aanliggende straat officieel een schoolstraat werd, deze straat niet. Doordat de parkeergelegenheden aan het betreffende woonblok niet volledig afgesloten zijn, bijvoorbeeld door een slagboom, blijft het terrein een karakter van publieke toegankelijkheid behouden. Stadstoezichters hebben niet de bevoegdheid om te handhaven, maar mogen tijdens een voorval wel ter plaatse informeren en sensibiliseren. In dit geval was dit dus niet nodig. Er werd afgesproken met de dienst Onderwijsnetwerk Antwerpen, die verantwoordelijk is voor het invoeren van schoolstraten, om de stadstoezichters sneller te informeren over de invoering ervan. Zo kunnen zij in de toekomst gericht sensibiliseren en informeren.

## Besluit

Deze melding wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd. Hoewel de toezichters het recht hadden om op de betreffende publiek toegankelijke ruimte te sensibiliseren, waren zij onvoldoende geïnformeerd over de precieze omvang van de schoolstraat. Hierdoor werd de heer B. onnodig berispt. Het vertrouwensbeginsel en de ombudsnorm coördinatie werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving de dienst Stadstoezicht steeds tijdig en correct informeert over de inrichting van schoolstraten en de te hanteren regels.

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

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

Verantwoordelijke uitgever: Karla Blomme, De Coninckplein 25, 2060 Antwerpen  
D/2021/0306/16

Grafische vormgeving: Anneke Van der Kinderen

