


Uitgepraat met de stad?

De
ombuds
vrouw



luistert ...

Jaarverslag **2022**



**“Als ik een zaak niet begrijp,
is dat geen reden om te
zeggen dat zij verkeerd is,
het is veeleer een bewijs
van mijn onwetendheid”**

Marcus Tullius Cicero

5	INLEIDING
7	INTRO
9	DEEL 1 HOE WAS 2022
10	De klachtenbehandeling in de partnerorganisaties
10	Stad Antwerpen
11	Woonhaven
11	Zorgbedrijf Antwerpen
12	Politiezone Antwerpen
12	Stedelijk onderwijs
13	Brandweer Zone Antwerpen
15	DEEL 2 JAARBESCHOUWING OMBUDSVROUW
19	DEEL 3 THEMARAPPORT TOEGANKELIJKE DIENSTVERLENING 2021-2022
23	DEEL 4 WAT BRENGT 2023
24	Ombuds Awaard
26	Ombudsman.be
29	BIJLAGEN
30	1 Gemeentelijk reglement Ombudsvrouw
35	2 Wanneer klachten ontvangen en hoe behandelen
38	3 Ombudsnormen
43	4 Gegronde klachten 2021 - 2022
133	5 Cijfers
150	6 Bekendheid Ombudsvrouw
154	7 Rapport toegankelijkheid 2021 - 2022

INLEIDING

Na twee volle jaren waarin corona voor een groot stuk de dienstverlening beïnvloedde en de naweeën nog sterk speelden, kregen we te maken met de oorlog in Oekraïne en dienden alle krachten gebundeld om mensen die in Antwerpen veiliger oorden opzochten op een menswaardige manier onderdak en begeleiding te bieden. Er werd snel geschakeld en er heerste veel begrip.

Maar dan, als toemaatje, kregen we op 5 december de cyberaanval op de stad. Ook dan werd snel geschakeld en heerste veel begrip. De gevolgen zijn tot bij het schrijven van dit verslag voelbaar. Ook de ombudsdienst ontsnapte hier niet aan. Met mondjesmaat konden we gegevens ophalen van 2022. Dit maakt dat we geen volledige cijfergegevens kunnen bieden en de inhoudelijke rapportage per organisatie beperkt is.

We schreven een opvolgingsrapport rond de toegankelijkheid van de dienstverlening en richtten de focus in de analyse van de dossiers op het begripvol zijn van burgers en aan de andere kant de medewerkers in de verschillende organisaties waar we mee samen werken.

Dank aan iedereen die zijn steentje bijdroeg om ook in 2022 het luisterend oor van de Ombudsvrouw en haar team te waarborgen en in een constructieve, begripvolle sfeer mee naar oplossingen zocht.

INTRO

“**Begrip**” – rode draad in onze vaststellingen

be-grip (het; o)

- 1. het vermogen iets op te nemen: vlug van begrip snel lerend of begrijpend**
- 2. (meervoud: begrippen) de abstracte, algemene inhoud van een voorstelling: het begrip ‘sluis’; in zijn jonge jaren was hij een begrip in jazz kenden alle jazzliefhebbers hem; voor Spaanse begrippen is het vandaag fris rekening houdend met wat in Spanje normaal is**
- 3. de wil om iets te begrijpen: begrip vragen voor iets**

Bij de ombudsdienst ligt de focus op definitie 3. Begrip vragen voor iets.

In klantgerichtheid is het erg belangrijk te kunnen rekenen op wederzijds begrip. Je kunt er emoties mee opvangen en de communicatie opnieuw opentrekken.

Een belangrijke rol daarin kan worden opgenomen door bemiddeling. Partijen bij elkaar brengen aan tafel brengt toenadering. Je luistert naar elkaar en kan je verplaatsen in de positie van de ander. Op 2 december keurde het Antwerps college de ondertekening goed van het charter ‘Steden en Gemeenten voor Bemiddeling’, dat werd uitgestuurd door de federale stuurgroep bemiddeling. De stad biedt al verschillende vormen van bemiddeling aan in haar dienstverlening. Al deze bemiddelingsdiensten zijn gratis.

We hebben de afgelopen jaren met zijn allen vaak veel begrip getoond. Dat begrip blijft er ook een lange tijd, wanneer we samen in hetzelfde schuitje zitten. Denk maar aan de verschillende coronagolven waarbij de stedelijke dienstverlening telkens opnieuw diende te schakelen. Zodra er langs één kant van het verhaal een obstakel opduikt, blijft dat begrip niet zo lang. We merken dat vlak na de cyberaanval het begrip bij de burger erg groot was. Een half jaar later was dat al veel minder sterk.

In onze ombudswerking laten we ons leiden door begrip. We kijken naar beide kanten van een klacht, geven woord en wederwoord en zoeken mee naar oplossingen. We steken in onze beoordeling de zwakke schakels niet weg, maar brengen ze aan de oppervlakte op een positieve manier, zodat we gericht aanbevelingen kunnen doen.

DEEL 1 | HOE WAS 2022?



De klachtenbehandeling in de partnerorganisaties

We geven je graag de tip om een kijkje te nemen in de rapporten klachtenbehandeling van de organisaties waar we mee samenwerken. Zo wordt nogmaals duidelijk dat in de klantenteams in de verschillende organisaties veel rechtstreeks wordt opgevangen. De ombudsdienst bezorgt ook heel wat vragen van burgers aan deze teams. Het gaat dan meestal om mensen die de rechtstreekse lijnen niet kennen. We geven die lijnen dan ook meteen mee wanneer ze nadien nog eens ergens vastlopen in een klantencontact.

Alvast een paar topics uit deze rapportage.



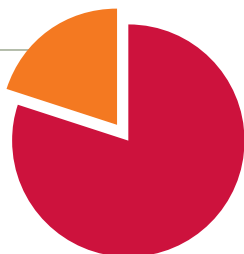
STAD ANTWERPEN

De toename van het aantal dossiers opruimmelding geeft aan dat de klant blijvend belang hecht aan propere straten. In het totaal waren er 236.494 dossiers digitale klantencontacten in 2022. Dit is indrukwekkend voor een stad met ongeveer 540.000 inwoners. Daarbij komt dat het aantal fysieke klantencontacten niet gekend is.

Het registratiesysteem voor de klachtenbehandeling kreeg een deuk door de cyberaanval, ook nu werkt het nog niet zoals het hoort. Basisrapportage blijft nog wel mogelijk alsook de uitwisseling van dossier gegevens tussen de klantenteams en met de ombudsdienst.

De ontwikkeling en lancering van een app voor de smartphone zal de dynamiek van het klantenmanagement een nieuwe wending geven. Het project lag even stil, in de loop van 2023 wordt de uitrol hiervan opnieuw opgenomen.

Opruimmeldingen
135.099 aangiftes



Klantenmanagement
65.631 vragen





WOONHAVEN

66% van alle klachten komt rechtstreeks digitaal binnen via klachten@woonhaven.be. Het mailadres is dus duidelijk goed gekend. Waar de interne werking van de technische dienst lange tijd voor problemen zorgde, werd dit in de loop van 2022 hersteld. De aanwerving van drie nieuwe medewerkers voor het technische callcenter in 2022 had hier zeker een positieve invloed op.

2023 is een belangrijk overgangsjaar met de vorming van de Woonmaatschappij, het in-kantelen van het patrimonium en de bewoners van De Ideale Woning, het Vlaams Woningfonds en het Sociaal Verhuurkantoor Antwerpen, waarbij zowel medewerkers als huurders respectievelijk het patrimonium als de werking en organisatie moeten leren kennen.



ZORGBEDRIJF ANTWERPEN

Sinds 1 september 2021 is het team klantfeedback van de klantendienst verantwoordelijk voor de organisatie en het beheer van het centraal klantfeedbacksysteem. Het team klantfeedback verzorgt alle eerstelijnsklachten van Zorgbedrijf Antwerpen, Zorgbedrijf Vlaanderen en Zorgbedrijf Brasschaat, inclusief de ombudsklachten, de eerstelijnsklachten aan de algemeen directeur en/of de voorzitter én de eerstelijnsklachten van de jeugdzorg.

Het Zorgbedrijf is erg gegroeid en bedient steeds meer klanten op steeds meer locaties. Zo is het aantal assistentiewoningen verdubbeld ten opzichte van het jaar 2000, is het aantal woonzorgcentrumkamers met 20% gestegen, is het aantal dienstencentra met 25% toegenomen, is het aantal klanten in de jeugdzorg vertienvoudigd, is het aantal thuiszorgklanten verdubbeld en bedient het Zorgbedrijf voor het eerst ook VAPH-klanten. Dat zijn klanten die gehuisvest zijn binnen de regelgeving van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. De stijging van het aantal zorgeenheden vergroot ook de kans op klachten.

Zorgbedrijf Antwerpen, Brasschaat en Vlaanderen heeft de ambitie om binnen de 14 dagen te antwoorden op klachten en meldingen, een hoge ambitie die nog niet altijd wordt gehaald. Van de klachten en meldingen werden in 2022 25,6% binnen de 14 dagen opgelost en 28,9% binnen de 20 dagen. Ook bij de ombudsdienst kwamen er klachten over de lange behandeltermijn. De organisatie is zich bewust dat ze deze termijn strikter moeten bewaken. Zo zal er in 2023 een nieuwe monitor voor de opvolging van de klachten in gebruik genomen worden.



POLITIEZONE ANTWERPEN

In 2022 werd de website van Politiezone Antwerpen (www.politieantwerpen.be) grondig aangepast. De dienst Klantenmanagement greep dit aan om bij te dragen tot een drempelverlagend en efficiënter burgerportaal. Burgers vinden er concrete en gerichte informatie, waardoor ze sneller bij de juiste dienst terechtkomen. Zo komen er nu meer meldingen rechtstreeks bij de wijkwerking en de dienst Klantenmanagement.

De eerste stappen zijn gezet in de uitwerking van externe bemiddeling. Dossiers waarbij vooral de attitude en communicatie van politiemensen in vraag werd gesteld, werden voor het eerst bekeken vanuit een bemiddelingsbril. Ook klachten over politietussenkomsten tijdens ordediensten werden voor het eerst via bemiddeling afgehandeld. In 2023 zal hier verder op ingezet worden samen met de leden van de interne bemiddelingspool van Politiezone Antwerpen.



In 2022 werden in totaal 215 signalen geregistreerd en behandeld door het vraag- en meldpunt. Uit het geheel van signalen komt ook nu weer het belang van goede communicatie sterk naar voor. Algemeen is vast te stellen dat heldere en verbindende communicatie werkt en oplossingen kan bieden voor veel klachten en ontevredenheid.

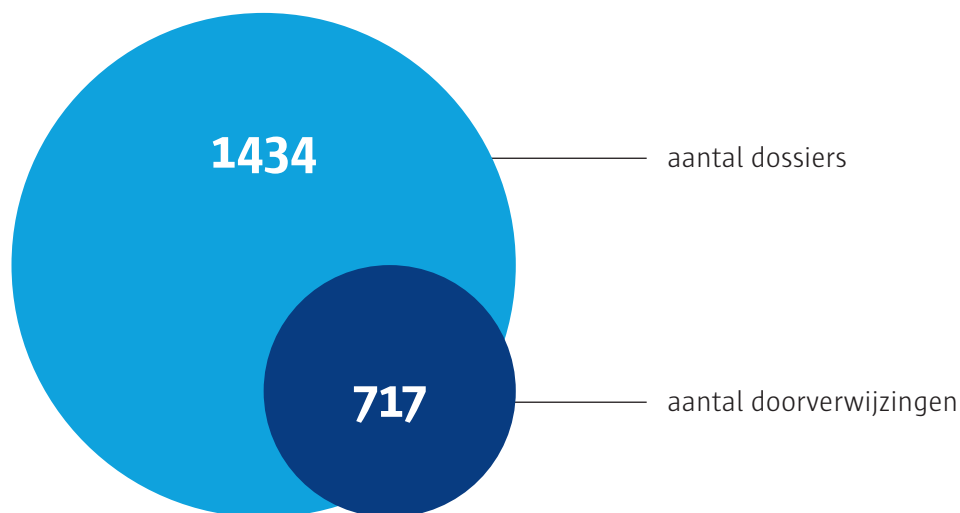


BRANDWEER ZONE ANTWERPEN

De Brandweer wordt bij de bevolking als één van de meest betrouwbare beroepen beschouwd. Dit reflecteert zich ook in het relatief laag aantal klachten dat ze ontvangt. In 2022 waren er dat 12.

DEEL 2 | JAARBESCHOUWING OMBUDSVROUW





Ook de ombudsdienst werd getroffen bij de cyberaanval. Het registratiesysteem kon niet meer gereanimeerd worden. Verder zijn alle data, dossier en klantgegevens vanaf 2012 kwijt. Via onze mappen op het netwerk, die na controle werden vrijgegeven, konden we de cijfers recupereren die we daar voor 2022 hadden opgeslagen. Gedetailleerde dossiergegevens hebben we niet, dus ook de inhoud van alle dossiers die niet als gegrond of gegrond gecorrigeerd werden bestempeld is weg.

Een overzicht van de dossiers die als gegronde klacht op het college werden geagendeerd vind je in bijlage 4.

Deze situatie maakt dat we geen gedetailleerd overzicht hebben per organisatie en dienst en dat de aantallen in ons jaaroverzicht onvolledig zijn. **De cijfers vind je in bijlage 5.**

Eind december startte de dienst met de uitbouw van een tijdelijke toepassing in Sharepoint in afwachting van de uitbouw van een nieuw registratiesysteem.

We beperken ons in het inhoudelijke overzicht tot twee knelpunten die vorig jaar in het oog sprongen: de loketwerking en de werking van het loket migratie. Zij behoren tot de top drie van de thema's in onze dossiers.

Top 3 thema's

		aantal	%
1	Loket migratie	123	8,6
2	Loketwerking	91	6,3
3	Producten	74	5,2

Vanaf half maart 2022 wordt de ombudsvrouw gecontacteerd door burgers die problemen ondervinden bij het boeken van een afspraak in een stadsloket. De wachttijden voor een afspraak lopen op. Het gaat over afspraken voor diverse producten (reisdocumenten, identiteitsdocumenten, rijbewijzen, ...), voor zowel aanvraag als ophaling, en de problemen duiken op in alle districten van de stad. Burgers weten zich geen raad en contacteren de stad opnieuw waardoor extra werk wordt gecreëerd in de vorm van vele telefoontjes en mails. Ook het stedelijk contactcenter is overbevroegd waardoor burgers de stad moeilijk kunnen bereiken. Melders benadrukken regelmatig de behulpzaamheid van het personeel, zowel aan de loketten als bij het stedelijk contactcenter.

Vanuit het beleid en de loketwerking worden vanaf eind april 2022 acties ondernomen. 28 tijdelijke medewerkers worden ingezet. Deze medewerkers komen vanuit het stedelijk contactcenter en andere bedrijfseenheden binnen de stad. Voor het stedelijk contactcenter wordt overgegaan naar een gedeeltelijke uitbesteding aan een extern callcenter.

Toch geraakt de situatie niet snel opgelost. De ombudsvrouw begrijpt dat de acties tijd nodig hebben om vruchten af te werpen. De vertragingen leiden vaak tot erg moeilijke situaties voor burgers. Op die momenten trachten de loketmedewerkers wel snel te handelen zodat de schade beperkt kan worden.

Ook de wachttijd bij het loket migratie geeft aanleiding tot verschillende klachten. Het gaat om diverse types elektronische verblijfskaarten die voor de eerste maal door nieuwkomers worden aangevraagd of om verblijfskaarten die verlengd moeten worden. De problemen worden eerst toegeschreven aan vertraging bij zowel het loket migratie als bij de dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) in Brussel.

Het loket migratie engageert er zich toe om de behandelingstermijnen naar beneden te halen. De achterstanden zorgen immers voor een stroom aan vragen van klanten over de stand van zaken in hun dossier. Dit zorgt dan weer voor een sneeuwbaaleffect, waardoor de behandel-



mijnen nog oplopen. Eén van de maatregelen die genomen werd om deze achterstanden snel te verwerken is het tijdelijk opschorten van de telefonische permanentie en het overschakelen naar een digitale bereikbaarheid. Deze aanpassing liep van 25 mei en met 31 augustus.

Hoewel de ombudsvrouw begrip heeft voor de samenloop van opeenvolgende crisissen en voor de maatregelen die de loketdiensten nemen om de opgelopen dossierachterstand weg te werken, betreurt ze het opschorten van de telefonische bereikbaarheid. Andere, wel telefonisch bereikbare diensten, vullen deze lacune gedeeltelijk op. Partnerorganisaties die diensten verlenen op het domein vreemdelingenzaken trekken aan de alarmbel. Ook de toestroom van klachten bij de ombudsdienst is hiervan getuige.

Los van het wegwerken van de wachttijden, ziet de ombudsvrouw een dringende opdracht weggelegd voor de loketwerking om de informatiedoorstroming te verbeteren, zodat de burgers die een aanvraag hebben lopen bij het loket migratie hun rechten kunnen uitputten, in afwachting van het wegwerken van de wachttijden. Ook aan het einde van 2022 blijft de situatie zorgwekkend.

Intussen weten we dat de loketdiensten en het loket migratie het mandaat kregen om personeel bij aan te werven. De ombudsdienst hoopt mee dat binnen enkele maanden de resultaten daarvan zichtbaar worden.

DEEL 3 | THEMARAPPORT TOEGANKELIJKE DIENSTVERLENING 2021-2022



In juni 2020 brachten we het rapport 'Begrijpen en bereiken'. Het eerste rapport om op thematische wijze over de tweedelijnsklachten dossier overstijgend te rapporteren en aanbevelingen te formuleren.

We hernemen de suggesties uit dat rapport:

In schriftelijke communicatie: gebruik klare taal, faciliteer toekomstige interactie, zorg ervoor dat de afzender duidelijk is en hoe die kan bereikt worden, maak duidelijk waar mensen terecht kunnen bij klachten.

In fysieke toegankelijkheid: werk onnodige barrières weg en maak duidelijk welke locaties met of zonder afspraak toegankelijk zijn.

In telefonische bereikbaarheid: vermeld in alle correspondentie een telefoonnummer, bij voorkeur één centraal nummer met ruime bereikbaarheid, van waaruit een vlotte dispatch mogelijk is bij dossier gebonden vragen.

In digitale toegankelijkheid: zorg voor eenvoudige toepassingen die vlot te gebruiken zijn en voldoende laagdrempelig aanbod voor ondersteuning van burgers bij digitale aanvragen.

In het vervolgrapport 'Toegankelijke dienstverlening 2021-2022' sluiten we ons aan bij de indeling van het integraal toegankelijkheidsplan dat werd goedgekeurd door het college van burgemeester en schepenen op 10 december 2021.

Dat plan gaat uit van de zeven 'B's van toegankelijkheid: betreedbaarheid, bereikbaarheid, bruikbaarheid, beschikbaarheid, begrijpelijkheid, bekendheid, betaalbaarheid, begripvol, betrouwbaar.

Het complete vervolgrapport vind je in bijlage 7.

Hieronder onze conclusies en aanbevelingen.

De negen B's van toegankelijkheid zijn, in de verhalen die de ombudsvrouw bereiken, vaak met elkaar verweven.

Het afsluiten van een toegangskanaal kan de stad onbereikbaar maken voor wie geen toegang heeft tot het alternatief. Voorbeeld: het tijdelijk afsluiten van telefonisch contact voor het loket migratie in de zomer 2022.

Sommige burgers blijven hun geprefereerde toegangsmethoden gebruiken, ook al kan dit niet meer rechtstreeks bij de dienst die ze willen bereiken. Ander diensten vangen deze vragen op. Het gebrek aan persoonlijke contactmogelijkheden laat problemen escaleren tot een klacht.

Fysieke bereikbaarheid vereist de juiste infrastructuur, maar ook voldoende alertheid ter plaatse. De telefonische bereikbaarheid kende een sterke achteruitgang tijdens en vlak na de coronapandemie. Veel diensten dienen bijkomende inspanningen te leveren om rechtstreeks vlotter bereikbaar te worden.

De divergentie tussen de instant communicatie, die burgers meer en meer verwachten, en de oplopende wachttijden neemt toe.

Het afschaffen van telefonische bereikbaarheid om digitaal responsiever te zijn, werkt soms averechts.

Onze aanbevelingen uit het rapport

Digitale dienstverlening is ok, zolang voorzien blijft in alternatieve contactmogelijkheden met een concreet aanspreekpunt.

Voor wie digitaal minder vaardig is dienen zowel begeleiding bij de digitale processen als een eenvoudig en kosteloos niet digitaal alternatief beschikbaar te zijn.

Het vermelden van de gegevens van de ombudsdienst als verhaal-instantie blijft aangewezen. De stad kan met de data waarover ze beschikt meer proactief aan de slag door statusupdates en automatische rechtentoekenning voor haar klanten.

Hoever staan we met de uitwerking van de aanbevelingen?

De inzet op digitale dienstverlening blijft hoog in alle organisaties waar we mee samen werken. De toepassingen zijn niet altijd vlot bruikbaar. Er wordt ingezet op meer digitale hulp onder meer via de pop-up digipunten. De stad ondersteunt initiatieven om de inwoners laagdrempelige digitale hulp aan te bieden, een stap in de goede richting, aangezien ze monopoliehouder is voor de aflevering van een aantal noodzakelijke producten.

Bij het Zorgbedrijf wordt dan weer alles op alles gezet om het telefonische klantcontactcenter als ingangskanaal te promoten. Dat is zelfs 24/24 bereikbaar.

Belangrijk aandachtspunt daarbij blijft dat de achterliggende organisatie vlot kan inspelen op de vragen die via het contactcenter binnen komen en soms een snelle reactie vergen. Dat is eveneens een aandachtspunt voor het extern callcenter waar de stad mee samenwerkt.

We stellen vast dat in mails die de stad aan de burger stuurt vaak geen contactpersoon staat, enkel een verwijzing naar de betrokken dienst. Bij de klachtenbehandeling wordt dit aangevuld met een dossiernummer. Het vermelden van een contactpersoon is niet meer verplicht. In functie van klantbetrokkenheid zou dat nochtans kunnen leiden tot een beter begrip van de burger.

In de klachtenbehandeling wordt de verwijzing naar de ombudsvrouw als beroepsinstantie nog niet overal systematisch opgenomen. Bij het Zorgbedrijf en Woonhaven worden de gegevens van de ombudsdienst wel vermeld.

Rond fysieke contactmogelijkheden veranderde er veel begin 2023. Intussen is het Loket op Maat in 2023 gestart met vier regioloketten en zes stadsloketten.

We volgen bovenstaande aanbevelingen verder op en focussen ons in 2023 op een nieuw thema: automatische rechtentoekenning. We merken dat de stad en haar partners met de data waarover ze beschikken meer proactief aan de slag kunnen.

DEEL 4 | WAT BRENGT 2023?



Ombuds A-waard

In het jaarverslag van 2021 schreven we dat we een inspiratie dag planden op 16 november 2021, ter bevestiging van de goede verstandhouding met de partners in klachtenbehandeling. Omwille van nieuwe coronamaatregelen stelden we die uit naar het voorjaar van 2022. De inspiratie dag vond plaats op 25 april 2022. We discussieerden over een aantal thema's in diverse panels bestaande uit ombudsmannen van diverse sectoren en kregen inspiratie uit het verhaal van de Rotterdamse ombudsman.

“De ombudsdienst is de luis in de pels van de administratie”

“Een klagende burger moet altijd een antwoord krijgen”

“Correcte bejegening is een subjectief gegeven”

“Een ombudsklacht is een ongeoorloofde vorm van beïnvloeding”

“Een ombudsdienst moet klachten kunnen weigeren”

“Luisteren is belangrijker dan oplossingen bieden”

“Ook de ombudsdienst zal uiteindelijk radicaal digitaal zijn”

“De ombudsdienst doorprijkt de bureaucratie”

Bekijk de video-opname van de inspiratie dag hier: <https://medewerkers.antwerpen.be/nl/overzicht/ombudsvrouw/nieuws/inspiratiedag-ombudsdienst-bekijk-de-opname>

Op dat moment is ook de uitreiking van de Ombuds A-waard aangekondigd. In de ombudswerking zoeken we vaak naar schendingen van goede dienstverlening en maken op basis daarvan aanbevelingen. Nu willen we het omgekeerde doen. Goede praktijken identificeren om de medewerkers daarvoor in de bloemen te zetten, een hart onder de riem te steken en anderen te inspireren. De Europese ombudsman heeft een gelijkaardig initiatief sinds enkele jaren: de ‘Ombudsman award for good administration’.

De Antwerpse ombudsdienst gaat zelf op zoek naar projecten, via de klantenteams waar we mee samenwerken. Medewerkers van de ombudsdienst doen in de loop van 2023 een ronde langs de klantenteams. Ze interviewen hen en kunnen daardoor bottom-up vanuit het klantenmanagement ook kleinschalige initiatieven identificeren, die vaak minder zichtbaar zijn, maar volgens de ombudsdienst ook een pluim verdienen.

We hopen zo procesvernieuwingen en projecten op de radar te zetten, die dan later in de kijker gezet worden als ze voldoen aan de criteria om de A-waard te winnen. Focus ligt zowel op projecten als op de vaak vergeten processen. Er worden verschillende processen/projecten genomineerd en in het najaar van 2023 in de kijker gezet via interne communicatie op het intranet. De beste worden door een jury uitgelicht en bekroond tijdens een ceremonie in het voorjaar van 2024. Er zijn twee categorieën waarvoor een A-waard zal worden uitgereikt: klantgericht werken en excellente klachtenbehandeling.

Extra informatie vind je via deze link: <https://medewerkers.antwerpen.be/nl/info/626a-5941b5ab50845d254464/de-ombuds-a-waard-beloont-projecten-die-de-dienstverlening-aan-de-burger-verbeteren>





Ombudsman.be

Ombudsman.be is een netwerk waarin alle Ombudslui samen werken, elkaar weten te vinden in klachtenbehandeling en expertise uitwisselen in hun dagelijkse werking.

In 2007 organiseerden de federale, gewestelijke en gemeenschapsombudsmannen samen met de ombudsman pensioenen een tour per dubbeldekker bus langs verschillende Vlaamse en Waalse steden. Ook Antwerpen was toen gaststad. De bus hield halt aan de Groenplaats en kon rekenen op heel wat bezoekers. Het initiatief verhoogde de bekendheid van de ombudsfunctie en de verschillende ombudsmannen waar een burger beroep op kan doen.

Met de bekendheid van de Ombudsvrouw gaat het alvast goed. Uit de vragen in de omnibusenquête blijkt dat 65% van de ondervraagden ons kent, een redelijk aantal, vooral wanneer je rekening houdt met het feit dat er tijdens de twee voorgaande jaren in coronatijden geen externe communicatie werd gevoerd. **Gedetailleerde cijfers hierover vind je in bijlage 6.**

Om het netwerk van alle ombudslui opnieuw in de kijker te zetten, gaan ze op tour tijdens de tweede en derde week van oktober 2023. De bedoeling is tweërlei. Enerzijds willen de ombudsmannen zichtbaar aanwezig zijn in het straatbeeld met een stand op een plek waar er veel passage is, zodat men kan kennismaken met de ombudsdiensten op een ludieke manier.

Anderzijds wordt een informatiesessie georganiseerd over het bestaan van het netwerk Ombudsman.be, de verschillende ombudsdiensten en hun werking voor alle 'voorschrijvers van bemiddeling'. We richten ons hier tot OCMW's, CAW, justitiehuisen, eerstelijnsbijstand, schuldbemiddelaars, politie, openbare diensten, scholen, bedrijven, ...

De Vlaamse steden die we in de Ombudstour bezoeken zijn Antwerpen, Gent, Brugge, Leuven en Sint-Truiden en we doen één stad per dag aan. Ook het provinciebestuur wordt betrokken. Het werkveld van de Vlaamse, federale en andere ombudsdiensten beperkt zich immers niet tot de stad.

In Antwerpen houdt de tour halt op dinsdag 10 oktober 2023. Je bent alvast van harte welkom om een kijkje te nemen vanaf 13 uur aan het stadhuis.



BIJLAGE 1 |

GEMEENTELIJK REGLEMENT OMBUDSVROUW

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 volstreckte meerderheid.

TITEL II Werking

Artikel 12: Bevoegdheidsomschrijving

Enieder (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

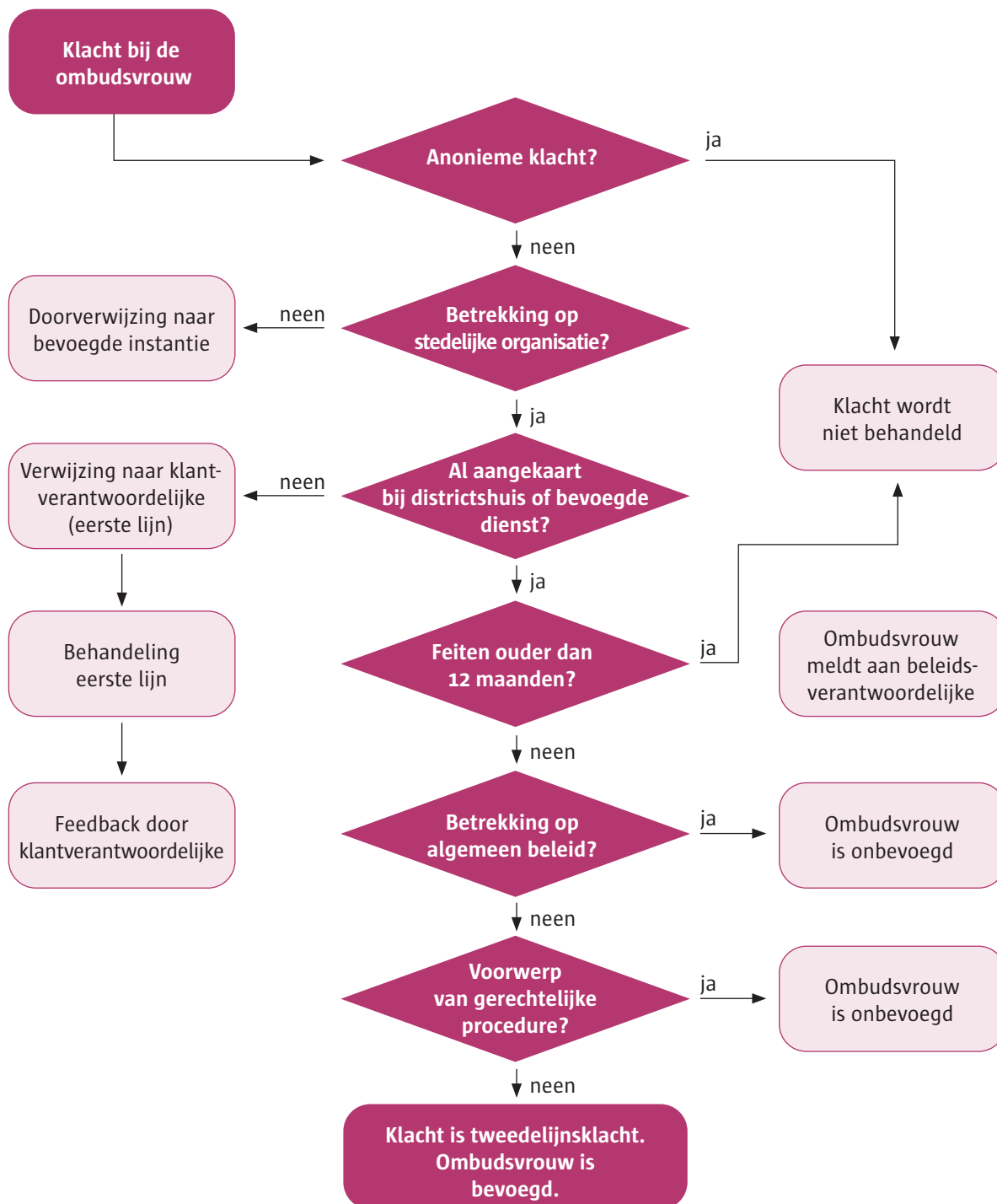
In de tweede helft van ieder jaar bezorgt de ombudsvrouw/-man aan het college van burgemeester en schepenen en aan de gemeenteraad een tussentijds verslag met een overzicht van de gegronde klachten en enkele algemene ontwikkelingen en opmerkingen. Op vraag van het college en/of de gemeenteraad wordt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

Artikel 21: Jaarlijks verslag

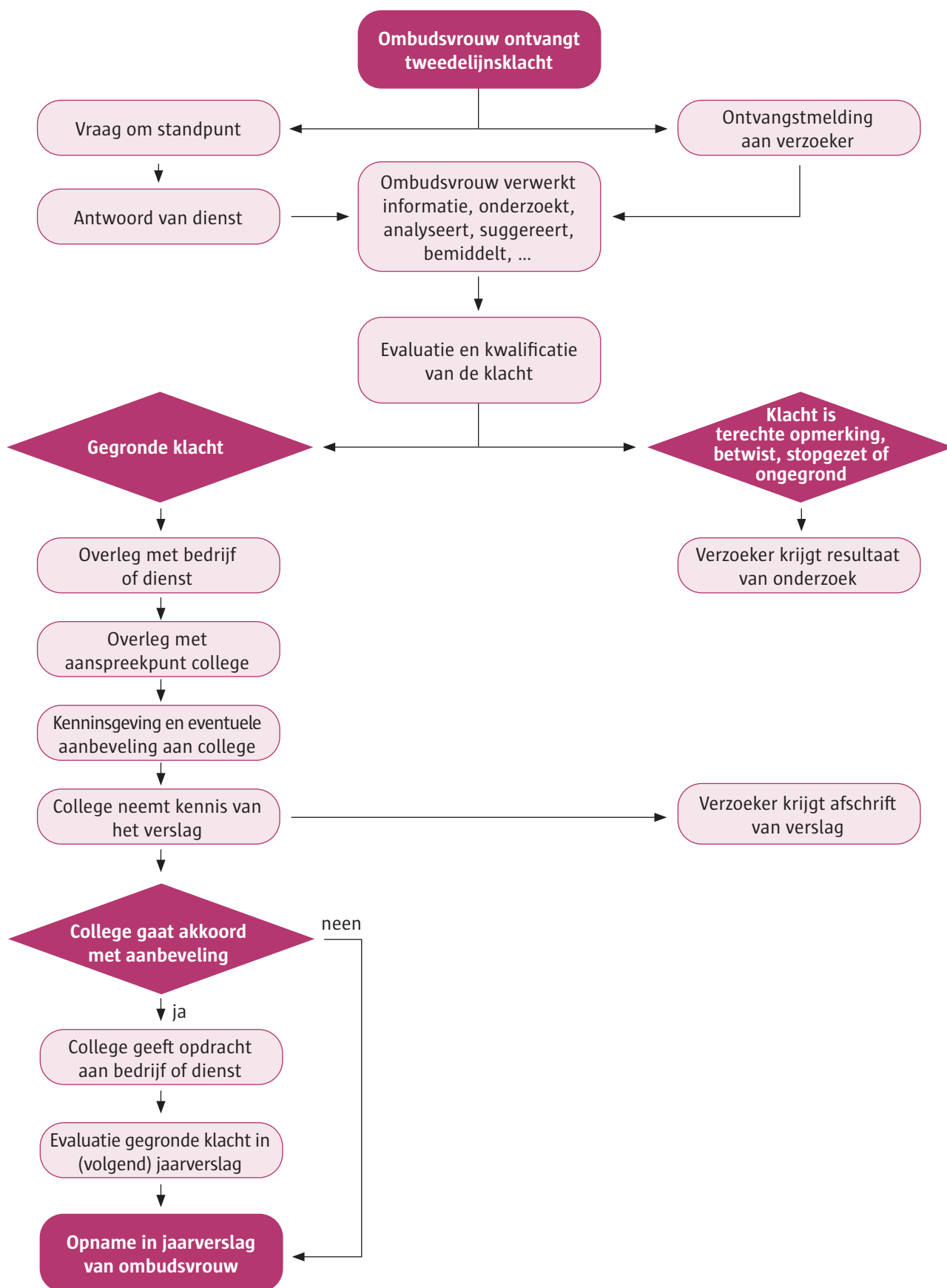
In de eerste helft van ieder jaar brengt de ombudsvrouw/-man ten overstaan van een gemeenschappelijke zitting van de gemeenteraad en van de raad van het OCMW schriftelijk verslag uit over haar/zijn werkzaamheden. Hieraan wordt een gemeenschappelijke themacommissie gewijd.

BIJLAGE 2 | WANNEER KLACHTEN ONTVANGEN EN HOE BEHANDELEN

Wanneer is een klacht ontvankelijk?



Hoe worden klachten behandeld?



BIJLAGE 3 | 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 machtsafwending 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 4 | GEGRONDE KLACHTEN

GEGRONDE KLACHTEN DOSSIERS 2021 OP COLLEGE 2022

	Maatschappelijke Veiligheid
46	Bouwovertreding buur
48	Bikebank
	Maatschappelijke Veiligheid – Politiezone Antwerpen
51	Gekregen fiets
	Mobiliteit en Parkeren
53	Buurtparking Plantinkaai
	Ondernemen en Stadsmarketing
54	Bereikbaarheid stedelijk contactcenter
55	Uittreksel
57	Ambtelijke schrapping
59	Voorlopig rijbewijs
	Ondernemen en Stadsmarketing – Stadsontwikkeling
61	Aanvraag parkeerverbod
	Politiezone Antwerpen
62	Nachtlawaaï
63	Bereikbaarheid politie
	Sociale dienstverlening
65	Uitbetaling leefloon
	Woonhaven Antwerpen
66	Energiekosten
	De Ideale Woning
68	Herstellingen woning
69	Defecte garagepoort
	Stadsbeheer
71	Antwerp Night Marathon
	Stadsontwikkeling
73	Plaatsing container
74	Procedure werfsignalisatie
76	Doorgang verlenen
77	Vergissing bezwaarformulier
81	Verdwijnpalen
83	Signalisatie
84	Bereikbaarheid dienst Omgevingsvergunningen
85	Werfsignalisatie geweigerd
86	Geweigerde Omgevingsvergunning
87	Adviesvraag omgevingsvergunning
88	Terrasconstructie
	Stadsontwikkeling – Maatschappelijke Veiligheid
90	Terras mindervalidenplaats
	Stadsontwikkeling – Ondernemen en Stadsmarketing
92	Tijdelijke verkeerssignalisatie

Zorgbedrijf

- 94 Herstelling serviceflat
- 95 Ongedierte
- 96 Facturatie
- 97 Dienstencentrum sfeer en woonsituatie

GEGRONDE KLACHTEN 2022

Maatschappelijke Veiligheid

- 99 Fietslabel

Mobiliteit en Parkeren

- 100 Parkeervergunning geschrapt

Ondernemen en Stadsmarketing

- 101 Afspraken capaciteit stadsloketten
- 103 Werking loket migratie
- 105 Woningkaart
- 106 Registratie kinderen
- 107 Afspraken capaciteit stadsloketten 2
- 109 Rijbewijs
- 110 Bereikbaarheid stedelijk contactcenter
- 111 Spoedprocedure identiteitskaart
- 112 Schrapping domicilie
- 113 Nationaliteitsaanvraag
- 116 Inschrijving minderjarigen
- 117 Adreswijziging
- 118 Rijbewijs vervallen

Stadsbeheer

- 119 Afvalstickers
- 120 Beschadigd graf

Stadsontwikkeling

- 122 Afkeuring parkeerverbod

Talentontwikkeling en Vrijtijdsbesteding

- 123 Lift MAS

Zorgbedrijf

- 125 Afspraak vervoer
- 126 Redelijke behandeltermijn
- 128 Problemen brandalarm
- 129 Ongevraagd betreden flat
- 130 Licht blijft branden

District Ekeren

- 131 Worteldruk aanpakken

Gegronde klachten dossiers 2021 op college 2022

Bedrijf	Maatschappelijke Veiligheid	
Dossiernummer	21.09.176487	bouwovertreding buur
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnormen	rechtszekerheidsbeginsel	schending

Probleem

De heer O. bezorgde een schrijven waarin hij de historiek van contacten met de afdeling Bestuurlijke Handhaving beschrijft over een bouwovertreding bij zijn buur. Dit dossier gaat al terug tot 2016. De verzoeker signaleerde toen de aanbouw van een terras door zijn buur tegen de scheimuur. Er werd een controle uitgevoerd en een proces-verbaal opgemaakt op 16 november 2016. Een laatste controlebezoek zou plaatsgevonden hebben op 26 mei 2020. De verzoeker vroeg hiervan een verslag op maar verkreeg dit niet. Hij zegt dat de openbaarheid van bestuur geschonden wordt. In de communicatie en bij de dossierbehandeling verliep niet alles zoals gewenst. Hij zegt dat rechtstreeks contact met de betrokken diensten geen zin meer heeft. De verzoeker contacteert de ombudsvrouw op 1 september 2021.

Onderzoek

De dienst Bestuurlijke Handhaving bezorgt de historiek in het dossier van de verzoeker. Tijdens een controle op 16 november 2016 werd vastgesteld dat er bij de buur werken werden uitgevoerd in strijd met de verleende stedenbouwkundige vergunning. Het gaat om de aanbouw van een dakterras. Er werd door de toezichter op basis van archiefstukken vastgesteld dat de werken al afgerond waren in 2009. Op het ogenblik van de vaststellingen was de stedenbouwkundige overtreding dan verjaard. Een bouwovertreding verjaart na vijf jaar. De stad kan dan niet meer optreden. Het proces-verbaal wordt wel genoteerd op het stedenbouwkundige uittreksel en de overtreder wordt aangemaand om de toestand te herstellen, maar er wordt geen herstellvordering ingeleid voor de rechtbank. De verzoeker kan zich wel, tot 30 jaar na de overtreding, burgerlijke partij stellen of een verzoeningsprocedure bij de vrederechter opstarten. De directeur Maatschappelijke Veiligheid bezorgt de ombudsvrouw een kopie van het proces-verbaal dat eerder op 8 juni 2020 aan de verzoeker werd overgemaakt, waarvan hij stelt het niet ontvangen te hebben.

De verzoeker begrijpt het argument van verjaring niet aangezien hij in 2016 opmerkte dat een terras gebouwd werd. De directeur Maatschappelijke Veiligheid repliceert daarop dat de toezichter zich baseerde op informatie uit het vergunningenregister, waaruit bleek dat de werken die destijds waren vergund in de omgevingsvergunning, waarin ook het terras was opgenomen, beëindigd werden op 18 september 2009. Het einde van de werken dient gemeld te worden door de eigenaar. Doorgaans wordt een afschrift van deze melding bewaard. Vermoedelijk bedoelt de toezichter met “op basis van archiefstukken” deze melding. Helaas wordt geen afschrift van de melding teruggevonden zodat men dit niet met zekerheid kan nagaan. De toezichter die het proces-verbaal op 16 november 2016 opmaakte, werkt niet meer bij de stad Antwerpen, zodat ook geen verdere duiding kan worden gevraagd.

Ook zonder verjaring zou de vastgestelde overtreding niet leiden tot verdere handhaving, zoals een herstellvordering. De overtreding behoort namelijk niet tot de prioriteiten van het parket. Een eventueel later tijdstip van de feiten zou dus geen invloed hebben gehad op het gevolg dat aan het dossier werd verleend. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 27 januari 2022.

Besluit

De ombudsvrouw betreurt dat er vanuit de dienst Bestuurlijke Handhaving geen bewijs kan aangebracht worden van de stukken waarop de toezichter zich baseerde om de feiten als verjaard te beschouwen. Daarnaast is het jammer dat er geen gevolg wordt gegeven aan het proces-verbaal en dat het lang duurde voor hier volledige duidelijkheid over werd verschaft. Het lijkt aangewezen de bestaande procedures kritisch tegen het licht te houden. Deze melding wordt afgesloten als gegrond, met schending van het rechtszekerheidsbeginsel. De ombudsnorm openbaarheid van bestuur wordt niet geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Maatschappelijke Veiligheid de procedures van toezicht en handhaving op bouwovertradingen bekijkt zodat vastgestelde overtradingen beter gedocumenteerd worden. Voor de handhaving blijft het uiteraard belangrijk dat het parket het proces-verbaal volgt. De stad heeft hierop geen invloed.

Bedrijf	Maatschappelijke Veiligheid	
Dossiernummer	21.05.171827	Bikebank
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending

Probleem

De heer S. herkent zijn gestolen fiets op de website Bikebank. Op 12 april 2021 krijgt hij bericht dat er met hem contact zal worden opgenomen. De verzoeker hoort echter niets. Aangezien Bikebank ressorteert onder de provincie Antwerpen, wordt zijn melding door de ombudsvrouw overgemaakt aan de provinciale diensten. Het loket Steunpunt Fiets, onderdeel van de provinciale dienst Mobiliteit, bezorgt de chronologie van het dossier van de heer S.:

- 21 januari 2021: het stedelijk Fietsenteam registreert de fiets van de heer S. in Bikebank
- een registratie blijft drie maanden zichtbaar voor publiek, tot het Fietsenteam de registratie afvoert of eerder al wanneer een eigenaar zijn fiets herkent en terugkrijgt
- 12 april 2021: de heer S. herkent zijn fiets en geeft dit aan bij de registratie (Bikebank). Het stedelijk Fietsenteam krijgt een automatische mail dat de fiets herkend is en heeft toegang tot de contactgegevens van de heer S. Hij ontvangt een automatisch bericht dat het stedelijk Fietsenteam hem zal contacteren
- 27 april 2021: de heer S. ontving geen reactie van de stad en informeert via Bikebank waarom dit zo lang duurt
- 27 april 2021: vanuit het loket Steunpunt Fiets wordt de mail van de heer S. doorgezonden naar de stedelijke administratie én het stedelijk Fietsenteam
- 28 april 2021: Steunpunt Fiets meldt de heer S. dat de stad nu een ander platform voor gevonden fietsen gebruikt, maar dat zijn mail doorgezonden is naar de stedelijke diensten
- 29 april 2021: de heer S. bevestigt deze mail en wacht verder af
- 12 mei 2021: de heer S. mailt het Steunpunt Fiets opnieuw: nog geen reactie van de stad Antwerpen; hij vraagt de rechtstreekse contactgegevens van het stedelijk Fietsenteam
- 12 mei 2021: het Fietsenteam van de stad heeft er sinds 2020 op gedrukt dat het loket Steunpunt Fiets onder geen beding hun contactgegevens mag doorgeven en daarom meldt het Steunpunt Fiets aan de heer S. dat ze de contactgegevens niet delen en dat hij eventueel contact kan opnemen met de ombudsvrouw van de stad. Steunpunt Fiets verzendt de mail toch nog een keer, zonder commentaar, naar het stedelijk Fietsenteam
- 18 mei 2021: de cirkel is rond, de ombudsvrouw ontvangt de melding van de heer S. en contacteert de gouverneur.

Op 27 mei 2021 blijkt de heer S. een afspraak te hebben in het fietsendepot om zijn fiets af te halen. Er is niemand aanwezig en hij belt de ombudsdienst opnieuw. Hij nam vrij van het werk om zijn fiets te kunnen afhalen. De ombudsdienst contacteert het Fietsenteam: er zijn medewerkers in verlof en er werd geen rekening gehouden met de geboekte afspraak. De medewerkster die de telefoon opnam en op dat moment thuis werkt, gaat ter plaatse om de verzoeker verder te helpen. Even later laat de heer S. weten dat hij zijn fiets terug heeft.

Uit de historiek van dit dossier die de provinciale diensten meegeven, blijkt dat deze manier van werken niet klantvriendelijk is en er binnen de diensten van de stad nog heel veel onduidelijkheid over de aanpak van gevonden fietsen bestaat.

Achterliggend dient vermeld dat vanaf 15 februari 2021 de dienst Stadstoezicht met behulp van een nieuwe digitale toepassing (verlorenofgevonden.be) op overlast van achtergelaten fietsen werkt. De stedelijke website vermeldt beide toepassingen namelijk Bikebank en het nieuwe platform dat de stad gebruikt. Vanaf 15 mei 2021 kunnen er geen fietsen meer gevonden worden op www.bikebank.be rekening houdend met de wettelijk bewaartermijn van drie maanden. Vanaf 15 mei 2021 zal er uitsluitend verwezen worden naar het nieuwe teruggaveplatform www.verlorenofgevonden.be. Deze website is onlosmakelijk verbonden aan de digitale handhavingstoepassing en de werking van Stadstoezicht. Er heerst nu verwarring omdat er verschillende platformen worden gebruikt, Bikebank (provincie) en [verlorenofgevonden.be](http://www.verlorenofgevonden.be) (stad). Het belangrijkste is dat bewoners hun fiets terug krijgen en de gouverneur wenst in dialoog te gaan met de stad.

Onderzoek

De directeur van de bedrijfseenheid Maatschappelijke Veiligheid, waaronder het Fietsenteam valt, licht toe dat het klopt dat bij het uitrollen van het nieuwe fietshandavingsproject de overgang in het begin wat vast liep. Deze obstakels zijn opgelost. De fiets van de heer S. stond inderdaad sinds januari 2021 op Bikebank. Hij herkende zijn fiets in april 2021. De herkenning kwam binnen bij de provincie. Het stedelijk Fietsenteam werd op de hoogte gebracht en zij zetten de fiets klaar. Op 18 mei plant de heer S. een afspraak in voor ophaling op 27 mei 2021. Tussen de herkenning op 12 april 2021 en de boekingsdatum is er één maand verlopen. Met de overgang naar het nieuwe systeem zal deze doorlooptijd vlotter verlopen aangezien de herkenning van de fietsen rechtstreeks bij het Fietsenteam terecht komt. Op dat moment staan er nog drie fietsen die vermeld staan op Bikebank in de stedelijke opslag. Twee van deze drie fietsen worden opgehaald door de eigenaars. Bij het inplannen van de afspraak van de heer S. op 27 mei 2021 kon de medewerker van de planning helaas niet zien dat de andere medewerkers niet aanwezig zouden zijn. Maatschappelijke Veiligheid erkent dat er door een misverstand niemand aanwezig was op het moment dat de melder zijn fiets wilde afhalen. Dit werd onmiddellijk verholpen doordat de planner op het moment zelf ter plaatse ging om de verzoeker verder te helpen.

De vraag om in gesprek te gaan met de gouverneur wordt op het directieteam van Maatschappelijke Veiligheid besproken. Enkele maanden later verneemt de ombudsvrouw dat de directeur Maatschappelijke Veiligheid sprak met het kabinet van de gouverneur en een eerste afstemming tussen beide besturen werd gerealiseerd. De website van de provincie vermeldt nu duidelijk dat fietsen, achtergelaten of verloren in Antwerpen, gezocht moeten worden op de website [gevondenofverloren.be](http://www.gevondenofverloren.be). De stad Antwerpen koos voor een toepassing waarbij men vooral kan handhaven op fietsen die op het openbaar domein worden achtergelaten. Deze toepassing wordt ook in Leuven gebruikt. Met deze toepassing kan het Fietsenteam het hele verloop volgen, vanaf het moment van de melding, bijvoorbeeld door een burger, tot op het moment van de teruggave of verwijdering uit het fietsdepot. De publicatie op de website is geïntegreerd in deze toepassing. De provincie kiest met Bikebank voor een aanpak die vooral gericht is op preventie van fietsdiefstal en recuperatie na diefstal. Deze methodiek is goed toepasbaar in gemeenten waar het aantal te verwijderen fietsen eerder laag is. De directeur zegt met de provincie te zoeken naar nog meer afstemming tussen beide methodieken, rekening houdend met de vereisten van een grootstad. In Antwerpen wordt men geconfronteerd met grote aantallen achtergelaten en/of foutief gestalde fietsen. Zo ontvangt de stad maandelijks ongeveer 250 meldingen van burgers die een achtergelaten fiets op het openbaar domein signaleren. Op jaarbasis haalt het fietsenteam een 6.000-tal achtergelaten of foutief gestalde fietsen op van het openbaar domein. Burgers kunnen nu ook een afspraak maken via het e-loket om hun

fiets terug op te halen. Het aantal afgehaalde fietsen is echter enorm laag en bedraagt gemiddeld 12 fietsen per maand. Vanuit Maatschappelijke Veiligheid wordt ook het initiatief genomen om de stedelijke infolijn en de klantenteams van de andere bedrijven te informeren over de werkwijze van achtergelaten fietsen op het openbaar domein. De melding wordt op 17 november 2021 bij de ombudsvrouw afgesloten.

Besluit

Wellicht had de stad hier actiever te werk kunnen gaan om alle partijen in te lichten en op voorhand af te stemmen. De heer S. krijgt uiteindelijk zijn fiets terug. De klacht van deze verzoeker is gegrond, gecorrigeerd met schending van de ombudsnormen adequate communicatie en toegankelijkheid en bereikbaarheid. Met het nieuwe systeem worden doorlooptijden ingekort en zal de communicatie met de burger worden geoptimaliseerd.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Maatschappelijke Veiligheid er op toeziet dat, bij de overgang naar een nieuw verwerkingssysteem in de dienstverlening, de communicatie naar de burger toe vlot verloopt en de bereikbaarheid van de dienst gegarandeerd blijft.

Bedrijf	Maatschappelijke Veiligheid – Politiezone Antwerpen	
Dossiernummer	21.09.177772	gekregen fiets
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	coördinatie	schending
	rechtszekerheidsbeginsel	schending

Probleem

Mevrouw C. kwam in het bezit van een gestolen fiets. Ze had deze van een passant gekregen en wil de fiets aan de stad bezorgen zodat de fiets terug aan de eigenaar bezorgd kan worden. Het lukt haar niet om hiervoor tot afspraken te komen met de stad of politie die naar elkaar doorverwijzen en foutieve informatie doorgeven over de te volgen procedure. Ze weet niet hoe ze te werk moet gaan om de fiets terug bij de eigenaar te krijgen. Ze krijgt de boodschap de fiets bij te houden en zegt dat ze zo gedwongen wordt de wet te overtreden. De verzoeker contacteert de ombudsvrouw op 16 september 2021. Onderzoek De ombudsvrouw verneemt via de directeur Maatschappelijke Veiligheid dat de fiets op 22 september 2021 bij de verzoekster werd opgehaald door het fietsenteam. De procedure voor het melden van achtergelaten fietsen wordt weergegeven op de stedelijke website. De fietsen, die door het fietsenteam worden opgehaald, worden drie maanden bewaard in het fietsdepot. Op de website www.verloren-ofgevonden.be wordt een overzicht gegeven van de fietsen die in het depot gestald zijn. Op deze website kunnen Antwerpenaren niet zelf een gevonden fiets plaatsen. Dat de verzoekster werd aangeraden om de fiets zelf op de website te plaatsen, is dus niet correct. De verzoekster heeft volgens de directeur Maatschappelijke Veiligheid wel degelijk aangifte gedaan bij de stad en de fiets is ondertussen in bewaring genomen en geregistreerd, conform de wetgeving. Uit het relaas blijkt dat mevrouw vooral foute informatie ontving van de stedelijke infolijn en de infolijn van de Politiezone Antwerpen. Volgende leerpunten worden meegenomen uit deze melding: - Het netwerk klantenmanagement zal nogmaals ingelicht worden over de werkwijze achtergelaten fietsen op het openbaar domein - Naar aanleiding van deze melding, wordt verder uitgezocht hoe de stad omgaat met meldingen van burgers over ‘gevonden’ voorwerpen, conform het Burgerlijk Wetboek. - De directeur gaat er vanuit dat deze situatie waarbij iemand belt vanwege een ‘gevonden’ of ‘gestolen’ fiets, eerder uitzonderlijk is. Toch zal samen met het fietsenteam bekeken worden hoe dergelijke situaties in de toekomst best aangepakt kunnen worden. - Tot slot is intussen op de website duidelijk vermeld: ‘Je kan achtergelaten of hinderlijk gestalde fietsen ook zelf melden bij stad Antwerpen. Opgelet: je mag een achtergelaten fiets niet in huis nemen.

De klachtencoördinator van de Politiezone Antwerpen stelt vast dat de calltaker tijdens het eerste telefoongesprek jammer genoeg foute informatie doorgaf, namelijk dat in eerste instantie het de wijkagent en in tweede instantie een interventieploeg is die de fiets zal ophalen.

Tijdens het tweede gesprek, met een calltaker van de Blauwe Lijn, werd wel de juiste informatie doorgegeven. De aangifte van een verloren of achtergelaten fiets behoort niet meer tot het takenpakket van de Blauwe Lijn. Dit behoort inderdaad, sinds enkele maanden, tot de bevoegdheid van de stad. Het is duidelijk dat de calltakers van het centraal telefooncenter niet op de hoogte zijn van de veranderde bevoegdheden. De klachtencoördinator neemt dit alvast mee naar het overleg met hun teamleider. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 8 november 2021.

Besluit

De ombudsvrouw betreurt de moeizame zoektocht die de verzoekster moest doorlopen. Intussen zijn wel stappen gezet om de communicatie in dergelijke situaties te optimaliseren. Deze melding wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd, met schending van de ombudsnorm coördinatie en het rechtszekerheidsbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Maatschappelijke Veiligheid waakt over de bekendmaking van nieuwe informatie of gewijzigde werkafspraken over de stedelijke aanpak van achtergelaten fietsen op het openbaar domein. Op die manier beschikken diensten, die contacten hebben met burgers, over de correcte informatie.

Bedrijf	Mobiliteit en Parkeren	
Dossiernummer	21.08.175335 e.a.	buurtparking Plantinkaai
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	coördinatie	schending

Probleem

Verschillende bewoners met een parkeervergunning voor de zones Sint-Andries, Theaterbuurt-Meir en Historisch Centrum parkeerden op de buurtparking Plantinkaai. Ze gingen er vanuit dat zij met een goedgekeurde parkeervergunning gratis konden parkeren op deze buurtparking. De bezwaren van de bewoners werden afgewezen omdat zowel op het terrein als op de website informatie te vinden is dat een registratie noodzakelijk is voor gratis parkeren.

Onderzoek

De directeur van Stadsontwikkeling licht toe:

Gratis parkeren is een gunst van het stadsbestuur omdat de openbare parkeerplaatsen in deze drie zones gering zijn. Om van deze gunst gebruik te kunnen maken, dient men zich vooraf bij buurtparkeren te registreren. Deze registratie staat los van het al dan niet bezitten van een parkeervergunning.

Na de klachten bij de ombudsvrouw werd begin november 2021 bijkomende informatie op de parking aangebracht op breugelbakken met vlaggenmasten.

Vermits de buurtparking uitsluitend voor de bewoners is die een parkeervergunning hebben voor de drie zones, vraagt de ombudsvrouw na of er een automatische koppeling gemaakt kan worden zodat bijkomende registratie door de bewoners overbodig is.

De ombudsvrouw ontvangt het antwoord dat de suggesties terecht zijn, maar in de praktijk moeilijk kunnen gerealiseerd worden. Het koppelen van verschillende systemen vergt aanzienlijke (tijds-)investeringen en dat is momenteel niet mogelijk.

Besluit

De contacten van de burger met de overheid digitaliseren in snel tempo. Een digitale overdracht van gegevens tussen twee stadsdiensten, de dienst die de parkeervergunning beheert en de dienst buurtparkeren, dient mogelijk te zijn. De ombudsvrouw stelt voor dat de stedelijke diensten alles in het werk stellen zodat een burger, die voldoet aan de voorwaarden tot het parkeren op een buurtparking, daarvoor geen extra stappen dient te zetten, aangezien zijn gegevens bij de stad gekend zijn.

De ombudsnormen adequate communicatie en coördinatie worden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling bekijkt of een tussentijdse oplossing mogelijk is voor de overdracht van de gegevens van de toegekende parkeervergunningen voor de zones Sint-Andries, Theaterbuurt-Meir en Historisch Centrum naar de dienst buurtparkeren, in afwachting van een automatische oplossing.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossiernummer	21.11.179977	bereikbaarheid stedelijk contactcenter
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending

Probleem

Op maandag 22 november 2021 belt de heer T. het stedelijk contactcenter met de vraag of de identiteitskaart van zijn dochter via de telefoon geactiveerd kan worden of dat hij hiervoor een afspraak dient te maken in het stadsloket. Na een kwartier krijgt hij iemand aan de lijn. De medewerker van het stedelijk contactcenter schakelt de verzoeker door. De verzoeker staat opnieuw in wacht, 45 minuten lang. Hij geeft het uiteindelijk op en legt in. Vervolgens maakt hij een afspraak in stadsloket Linkeroever. Hij hekelt de telefonische onbereikbaarheid van de stad en meldt dit op 22 november 2021 bij de ombudsvrouw.

Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing bezorgt haar reactie over de telefonische bereikbaarheid. Maandagvoormiddag 22 november 2021 was het team, dat de gespecialiseerde vragen over identiteitskaarten kan beantwoorden, uitzonderlijk niet bereikbaar. De medewerkers van het stedelijk contactcenter waren hiervan niet op de hoogte, waardoor de verzoeker werd doorgeschakeld naar een afwezigheidsbericht. Verder zorgde een technisch probleem in de telefooncentrale er voor dat een wachtboodschap afgespeeld werd, waardoor de verzoeker bleef wachten. Het contactcenter waakt erover dat klanten in de toekomst niet meer doorgeschakeld worden naar niet bereikbare teams door betere interne afspraken te maken. Ze verontschuldigen zich voor de lange wachttijd. Deze melding wordt op 15 december 2021 bij de ombudsvrouw afgesloten.

Besluit

Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd, met schending van de ombudsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat interne afwezigheden goed worden afgestemd met alle mogelijke betrokkenen zodat de telefonische dienstverlening optimaal verloopt.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossiernummer	21.10.178365	uittreksel
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending

Probleem

De heer B. doet op 2 oktober 2021 via het e-loket een aanvraag voor een uittreksel strafregister, model 2, voor een tewerkstelling in het onderwijs. Normaal wordt, wanneer de aanvrager is ingelogd via een ItsMe-account, het uittreksel meteen afgeleverd per mail en anders uiterlijk binnen de vijf werkdagen per post. Er zijn nu negen kalenderdagen en zes werkdagen verstreken maar het uittreksel werd nog steeds niet bezorgd.

De verzoeker nam herhaaldelijk contact op met het stedelijk contactcenter, maar krijgt niemand aan de lijn die hem kan informeren. Dit document is belangrijk voor de verzoeker en noodzakelijk voor zijn tewerkstelling. Hij kan in principe officieel niet starten aan zijn onderwijsopdracht. Op 11 oktober 2021 contacteert hij de ombudsvrouw.

Onderzoek

De loketdiensten vinden twee aanvragen op naam van de heer B. terug: één van 2 oktober 2021 (afgehandeld op 12 oktober 2021) en één van 8 oktober 2021 (afgehandeld op 13 oktober 2021). De aanvragen vermelden inderdaad dat hij ingelogd was met ItsMe. Daarom zijn de documenten per mail afgeleverd.

De verwachting dat deze documenten meteen afgeleverd worden is niet correct. Zoals vermeld op de website krijgt een klant, die zich aanmeldt met ItsMe, binnen de vijf werkdagen het document per mail opgestuurd. Voor de eerste aanvraag hebben de loketdiensten deze vijf werkdagen niet gehaald, door een achterstand bij de behandeling van de uittreksels strafregisters. De directeur biedt hiervoor verontschuldigingen aan. De achterstand werd intussen weggewerkt. De heer B. reageert en zegt dat hij het gevraagde attest daarna in drievoud ontving: tweemaal digitaal per mail en één keer per post. Dat hij een tweede en ook een derde aanvraag had ingediend is uitsluitend het gevolg van de wachttijd, uiteindelijk 11 kalenderdagen. Hij voegt er aan toe dat hij in maart 2021 hetzelfde attest aanvroeg en dat werd hem nauwelijks een minuut later per mail bezorgd. Ook toen was hij met de app ItsMe aangemeld. Die verwachting had dus een grond, zegt hij. Ook bij vorige onderwijsopdrachten kreeg hij het attest steeds meteen per e-mail. Dat was duidelijk een geautomatiseerd proces, zegt hij.

Bijkomend meldt de heer B. dat hij onlangs zijn geboorteakte ontving in plaats van een gevraagde huwelijksakte. Er werden toen excuses geuit maar de verzoeker begrijpt niet hoe men deze fout kan maken.

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing reageert opnieuw. Het proces om een uittreksel aan te vragen, verliep in het voorjaar inderdaad automatisch. Door een recente verandering in wetgeving en in afwachting van een nieuwe toepassing was dit op het moment van de aanvraag van de heer B. niet het geval. De loketdiensten werken hieraan en hopen op korte

termijn deze nieuwe toepassing in gebruik te kunnen nemen om zo de service te verbeteren. De website bevat wel de correcte informatie.

Er is inderdaad een foutieve akte afgeleverd. Zorg en nauwkeurigheid bij de behandeling van digitale aanvragen zijn belangrijk. De loketdiensten nemen dit op met de medewerkers. Deze melding wordt op 8 november 2021 bij de ombudsvrouw afgesloten.

Besluit

Een eerste aanvraag om een uittreksel te bezorgen, werd niet binnen de gestelde termijn gehaald. Excuses werden aangeboden en een nieuwe toepassing zal hier verbetering brengen. Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen Stadsmarketing toeziet op het performanter maken van de aanvraagtoepassing voor uittreksels.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossiernummer	21.09.176748	ambtelijke schrapping
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending

Probleem

Op 30 juli 2021 kreeg de verzoeker een brief van de stad voor een woonstcontrole bij zijn moeder. De moeder bevond zich op dat moment nog in het buitenland. Omwille van corona en haar hoge leeftijd probeerde ze reizen te beperken. Na ontvangst van de brief contacteerde ze de stad. Een bewijs van de vlucht zou voldoende zijn om een schrapping tegen te houden. De zoon bezorgde dit bewijs aan het team Wonen.

Na enkele mails op 4 en 27 augustus 2021, hebben moeder en zoon nog geen antwoord of reactie vanuit de stad. De federale pensioendienst liet intussen weten dat de adresgegevens van de moeder niet meer kloppen. Op 8 september 2021 contacteert de verzoeker de ombudsvrouw.

Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing verduidelijkt dat de schrappingsprocedure op 20 juli 2021 gestart werd, nadat een nieuwe bewoner werd ingeschreven op het adres van de moeder. Na het versturen van een kennisgeving, reageerde de zoon op 30 juli 2021 met de melding dat mevrouw op dat moment in Hong Kong verbleef en door de coronacrisis moeilijk kon terugkeren. Hierop reageerde het stadsloket op 2 augustus 2021 dat mevrouw door het voorleggen van bewijzen (vliegtuigtickets, bewijzen van gecancelde vluchten, contact met Belgisch consulaat/ambassade, ...) de schrappingsprocedure on hold kon zetten. Op 4 augustus 2021 bezorgde de zoon een kopie van de vliegtuigtickets voor een vlucht op 13 augustus 2021. Helaas werd deze mail niet beantwoord door het stadsloket. Ook verdere mails werden niet opgepikt. Op 23 augustus 2021 vroeg het stadsloket een collegebeslissing aan voor de ambtshalve afvoering. De ambtshalve afvoering werd beslist op de collegezitting van 3 september 2021. Dit is uiteraard niet aanvaardbaar. De loketmanager van het stadsloket nam dit op met de betrokken medewerkers en zorgde ervoor dat in de taakverdeling een correcte verwerking van de mailbox werd opgenomen. Er werden extra controlestappen ingebouwd zodat schrappingen niet meer uitgevoerd worden zonder bijkomende controle van mogelijke uitstaande mails. De loketdiensten verontschuldigen zich voor het ongemak dat mevrouw en haar zoon ondervonden. Er werd een nieuwe woonstcontrole aangevraagd en de wijkagent bezorgde een positieve vaststelling. De ambtshalve afvoering wordt ingetrokken met terugwerkende kracht. De zoon wordt hiervan op de hoogte gesteld. Hij meldt ook dat de andere bewoner niet meer op het adres woont. Als de wijkagent dit ook vaststelt, zal deze persoon geschrapt worden van het adres. Het dossier wordt op 14 oktober 2021 bij de ombudsvrouw afgesloten.

Besluit

De ambtshalve afvoering werd onterecht beslist. De fout werd wel rechtgezet. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm degelijke dossieropvolging.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de loketwerking blijft coachen en begeleiden in het zorgvuldig opvolgen van dossiers.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossiernummer	21.06.172494	voorlopig rijbewijs
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

Probleem

Op dinsdag 20 april 2021 had mevrouw C. een afspraak in het stadsloket voor een aanvraag voorlopig rijbewijs. De loketmedewerkster informeerde haar dat het vorige voorlopige rijbewijs nog niet verlopen was en dat zij verplicht zes uren rijles diende te volgen. Mevrouw vroeg daarop of ze na twintig uren rijles zelfstandig zonder begeleiding kon gaan rijden. De medewerkster gaf aan dat dit mogelijk was.

De rijsschool gaf, na het bekijken van het attest, aan dat de medewerkster de foute informatie meedeelde. Mevrouw vertrouwde echter op de informatie van de stad. Ze volgt twintig uren rijles om zelfstandig te kunnen rijden en gaat op 20 mei 2021 naar het stadsloket om het voorlopige rijbewijs aan te vragen. De loketmedewerker geeft meteen na het overhandigen van de documenten aan dat de aanvraag niet kan, omdat het vorige voorlopige rijbewijs nog niet verlopen is. Op het attest dat ze bij de eerste afspraak ontving staat een foutieve geldigheidsdatum. Door de foute informatie en de verkeerde datum op het attest heeft mevrouw veertien uren extra lessen gevolgd terwijl dat niet nodig was. De garantie dat ze zelfstandig kon rijden, zoals de medewerkster in het stadsloket aangaf, trok mevrouw over de streep om toch twintig uur les te volgen. Mevrouw wenst een terugbetaling van de lessen die ze teveel volgde. Op 8 juni 2021 contacteert ze de ombudsvrouw.

Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing licht toe dat de loketdiensten niet konden achterhalen welke informatie mevrouw juist ontving tijdens het gesprek. Alle medewerkers werden intussen opnieuw geïnformeerd over de juiste werkwijze.

Het voorlopig rijbewijs is op 17 juli 2018 vervallen. Als een rijbewijs vervallen is, kan tot drie jaar na deze vervaldatum geen voorlopig rijbewijs aangevraagd worden.

Vanaf 17 juli 2021 kan mevrouw terug een voorlopig rijbewijs aanvragen. Intussen kan ze wel een ander type voorlopig rijbewijs aanvragen of een praktisch rijexamen afleggen. Ze heeft in april 2021 een theoretisch examen afgelegd, wat drie jaar geldig is. Op basis hiervan kan ze een praktisch examen doen of een voorlopig rijbewijs aanvragen.

Er zijn twee opties:

- Een voorlopig rijbewijs M12 (met begeleider) of het praktijk examen waarvoor er zes uur rijles moet worden gevolgd. Dit kan tot 16 juli 2021.
- Wachten tot 17 juli 2021 en dan een voorlopig rijbewijs M18 (zonder begeleider) aanvragen aan het loket. Hiervoor dient mevrouw een bewijs van 20 uur rijles voor te leggen.

De bijlage 4 die mevrouw kreeg bevat helaas een verkeerde datum. De loketdiensten bezorgen mevrouw via post een correcte bijlage 4 zodat ze, als ze zou kiezen voor de optie 'praktijkexamen', het correcte document heeft om voor te leggen bij het examencentrum.

Bij de opmaak van het voorlopig rijbewijs werd een fout gemaakt bij de ingave van de data van het (vervallen) voorlopig rijbewijs. De loketdiensten vragen de medewerkers om bij manueel in te geven data aandachtig te zijn en alles goed na te kijken om fouten maximaal te vermijden. Aangezien het gaat om een manuele toevoeging, zijn fouten jammer genoeg niet uit te sluiten, aldus de directeur Ondernemen en Stadsmarketing. Het dossier wordt op 7 december 2021 bij de ombudsvrouw afgesloten.

Besluit

De fout in de bijlage 4 staat vast. Mevrouw krijgt het advies om een schadeformulier in te dienen bij de Juridische dienst van de stad voor de teveel gevolgde praktijklessen. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de dienst Rijbewijzen blijft coachen en begeleiden in het zorgvuldig opvolgen van dossiers.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing – Stadsontwikkeling	
Dossiernummer	21.09.177724	aanvraag parkeerverbod
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	actieve dienstverlening	schending

Probleem

De heer V. is blind. Hij probeerde via de website van de stad Antwerpen parkeerverbodsborden aan te vragen op maandag 27 september 2021 voor een levering op dinsdag 5 oktober 2021. Het aanmaken van een A-profiel mislukt echter telkens. Zonder A-profiel lukt een aanvraag niet. Daarom belt hij naar het stedelijk contactcenter in de hoop telefonisch verder geholpen te worden. Er wordt echter opnieuw verwezen naar de website.

De verzoeker kaart ook aan dat het inlogscherf niet toegankelijk is voor blinden. In plaats van de labels van de verschillende knoppen te benoemen (aanmelden enz.) wordt elke knop door de voorleessoftware generiek als ‘knop’ benoemd. De verzoeker hoopt dat zijn aanvraag voor parkeerverbodsborden snel kan behandeld worden zonder dat hij een spoedprocedure moet betalen. Hij contacteert de ombudsvrouw op 27 september 2021.

Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling laat weten dat de dienst Tijdelijke Signalisatie contact zal opnemen met de verzoeker en het parkeerverbod gratis in orde zal maken.

Vanaf 29 september 2021 werd de webpagina van “tijdelijk parkeerverbod” ook aangepast voor blinden en slechtzienden. De directeur Ondernemen en Stadsmarketing bevestigt dat het probleem verholpen werd. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 29 september 2021.

Besluit

Het is jammer dat een interventie van de ombudsvrouw nodig was om de verzoeker verder te helpen. Deze melding wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd met schending van de ombudsnormen toegankelijkheid en bereikbaarheid en actieve dienstverlening.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing erover waakt dat klanten die digitaal vastlopen bij technische problemen met de website, verder geholpen worden via het stedelijk contactcenter.

Bedrijf	Politiezone Antwerpen	
Dossiernummer	21.11.179224	nachtlawaaai
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	vertrouwensbeginsel	schending

Probleem

Hij belde al meermaals de politie maar ziet niets gebeuren. Vorig weekend is een andere buur gaan aanbellen en is het geluid iets verminderd, maar hij hoort het als buurman nog steeds. Hij contacteert de ombudsvrouw op 2 november 2021.

Onderzoek

De klachtencoördinator van de Politiezone Antwerpen kijkt de databank na. Daaruit blijkt dat er in 2021 meerdere politietussenkomsten zijn geweest door de interventieploegen na een oproep voor lawaaioverlast.

Zij stelden ter zake verslag op aangezien overlastmeldingen steeds ernstig genomen worden. Dergelijke aanhoudende overlast kan de levenskwaliteit van de betrokkenen immers sterk beïnvloeden.

Op 31 oktober 2021 liep de wachttijd onaanvaardbaar hoog op:

- 00.38 uur - oproep: zeer luide muziek bij de burens
- 01.23 uur - oproep: oproeper belt terug – melding door de calltaker dat het druk is
- 01:59 uur - oproep: oproeper belt opnieuw
- 02.42 uur - oproep: nog steeds aan de gang
- 02:46 uur - oproep: muziek is gedaan – annulatie van de opdracht

De klachtencoördinator beschouwt dit als een organisatorische tekortkoming in de dienstverlening en zij verontschuldigt zich voor het ongemak dat de verzoeker daardoor heeft ondervonden. Niettemin hoopt ze dat hij begrijpt dat de beschikbare politiecapaciteit in eerste orde wordt ingezet voor oproepen waarbij dringende tussenkomst noodzakelijk is, in het kader van hulpverlening. De korpsleiding is zich bewust van dit probleem. De coördinator verzekert dat intussen organisatorische maatregelen werden genomen om ook voor deze oproepen de wachttijden te verkorten. Naar aanleiding van de oproepen op 31 oktober 2021 werden door de Blauwe Lijn de meldingen van lawaaihinder ook ter kennis gebracht bij de leiding van politieregio City. Hierop werd een wijkteamdossier gestart.

Op 21 november 2021 werd door de wijkagent een bezoek gebracht aan de verzoeker en in de nabije toekomst zal er ook contact opgenomen worden met de bewoners van het naburig pand. De problematiek is gekend bij het lokale wijkteam en er is een overlastdossier actief. Alle partijen zullen door het wijkteam worden gecontacteerd. Op 29 november 2021 sluit de ombudsvrouw het dossier af.

Besluit

De ombudsvrouw sluit deze melding af als gegrond gecorrigeerd met schending van het vertrouwensbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de korpschef van de Politiezone Antwerpen er op toeziet dat de wachttijden na oproepen van burgers zo klein mogelijk worden gehouden.

Bedrijf	Politiezone Antwerpen	
Dossiernummer	21.07.173963	bereikbaarheid politie
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending

Probleem

De heer H. laat de ombudsvrouw op 16 juli 2021 weten dat hij op 30 juni en 5 juli 2021 de Blauwe Lijn probeerde contacteren. De wachttijd liep in beide gevallen op tot een kwartier. Dat vindt hij onaanvaardbaar. Bij de Blauwe Lijn zegt men dat het feit eenmalig is, maar volgens de verzoeker is het probleem er altijd. Hij contacteert daarom nu het noodnummer 101 voor al zijn oproepen aan de politie.

Hij wilde op 5 juli 2021 rond de middag een klacht indienen via het klantenmanagement van de Politiezone Antwerpen, maar er werd niet opgenomen. Hij kwam terecht bij de portier van politiekantoor Oudaan die hem wist te vertellen dat de dienst klantenmanagement niet bereikbaar is omdat alle medewerkers van thuis uit werken.

Onderzoek

De klachtencoördinator van de Politiezone Antwerpen heeft alle begrip voor het feit dat de verzoeker zich niet verder geholpen voelde door de politiediensten en de frustratie die dit bij hem oproep. Van de leiding van de Blauwe Lijn werd vernomen dat er zich tijdelijk een probleem voordoet qua personeelsbezetting. Aanwervingen gebeurden al, maar de nieuwe medewerkers starten pas vanaf september 2021. Intussen wordt vanuit de leiding het initiatief genomen om de wachtboodschappen aan te passen, om onnodige wachttijden te vermijden. In de plaats van het standaard keuzemenu wanneer men in de wachtrij staat en de boodschap om even aan de lijn te blijven, wordt als optie verwezen naar de website indien men iets wenst te melden of een afspraak wenst vast te leggen. De medewerkers van de Blauwe Lijn volgen ook via deze weg, of via het algemene mailadres van de Blauwe Lijn, een melding of vraag op.

Deze tussenoplossing neemt uiteraard niet weg dat de calltakers alles in het werk zullen stellen om de telefonische oproepen van de burger zo snel mogelijk te beantwoorden en hem of haar verder te helpen. Wat de bereikbaarheid van de dienst Klantenmanagement betreft is het zo dat, aangezien sinds de uitbraak van de coronapandemie telewerken aanbevolen / verplicht is, de mails dagelijks door de medewerkers van thuis uit behandeld worden.

Normaliter is er ook dagelijks één persoon op kantoor aanwezig, bij uitzondering was dit op 5 juli 2021 helaas niet het geval en werd de oproep van de verzoeker automatisch doorgeschakeld naar de dienst Onthaal van kantoor Oudaan.

De klachtencoördinator beschouwt de klacht als gegrond en een spijtige tekortkoming in de dienstverlening. Zij verontschuldigt zich. Intern zijn de nodige maatregelen genomen om herhaling in de toekomst te vermijden. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 16 januari 2022.

Besluit

De ombudsvrouw sluit deze melding af als gegrond gecorrigeerd met schending van de ombudsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de korpschef van de Politiezone Antwerpen erover waakt dat de telefonische bereikbaarheid van de Blauwe Lijn en de dienst klantenmanagement gegarandeerd wordt.

Bedrijf	Sociale Dienstverlening	
Dossiernummer	21.10.179158	uitbetaling leefloon
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	schending

Probleem

De heer L. wordt begeleid in een sociaal centrum. Zijn leefloon werd twee maanden lang niet uitbetaald. Hij krijgt via zijn maatschappelijk werker geen informatie over de reden waarom, zegt hij. De verzoeker wil weten waarom het leefloon niet werd uitbetaald. Hij contacteert de ombudsdienst via een tolk op 28 oktober 2021.

Onderzoek

De directeur Sociale Dienstverlening bezorgt een overzicht van de contacten:

- 10 augustus 2021: telefonisch contact over documenten die nodig zijn om aanvraag te starten
- 9 september 2021: afspraak in het sociaal centrum om informatie over de Vlaamse Woningmaatschappij mee te geven
- 24 september 2021: afspraak op het sociaal centrum, afspraak gemaakt met Dienst Vreemdelingenzaken om verblijfsdocumenten op te halen
- 15 oktober 2021: afspraak op het sociaal centrum, de verblijfsdocumenten zijn in orde
- 22 oktober 2021: huisbezoek, uitleg over beslissing door het bijzonder comité voor de sociale dienstverlening (BCSD)

De verzoeker vroeg hulp aan op 10 augustus 2021. De maatschappelijk werker vroeg eerst dat hij zijn identiteitskaart in orde zou brengen, maar dit bleek uiteindelijk niet nodig omdat hij een erkenning heeft als vluchteling. De directeur verontschuldigt zich voor de onnodige vertraging. Het feit dat een erkend politiek vluchteling gerechtigd wordt op een leefloon van zodra de erkenningsbeslissing aan de klant wordt betekend en in het wachtregister vermeld wordt en van zodra hij de materiële opvang van Fedasil verlaat, wordt opnieuw onder de aandacht gebracht op de kwartaal overleggen met de hoofdmaatschappelijk werkers op 15 en 16 december 2021. Op 2 november 2021 besliste het BCSD om leefloon en een installatiepremie toe te kennen. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 1 december 2021.

Besluit

Deze melding wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd, met schending van de ombudsnorm overeenstemming met de regelgeving.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Sociale Dienstverlening erover waakt dat de regelgeving voor toekenning van het leefloon steeds correct wordt toegepast.

Bedrijf	Woonhaven Antwerpen	
Dossiernummer	21.05.171347	energiekosten
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	interne klachtenbehandeling	schending

Probleem

Al een tijdje ontvangt de heer E., die bij Woonhaven huurt, extreem hoge energiefacturen. Reden hiervoor is volgens de verzoeker een niet efficiënte/defecte boiler. Tot op heden weigerde Woonhaven hier iets aan te doen, zegt hij. Op 7 mei 2021 krijgt hij bericht dat de boiler vervangt wordt. Woonhaven is van mening dat dit niet de oorzaak is van de hoge factuur en dat de kosten te wijten zijn aan het eigen verbruik door de huurder. Hij krijgt het advies om zelf een tijdsklok te installeren. Nochtans is er zowel aan de gezinssamenstelling als aan het verbruik niets veranderd ten opzichte van zijn vorige woning, stelt de verzoeker.

De afgelopen tijd heeft de verzoeker naast de maandelijkse energiekosten van 200 euro per maand ook meerdere hogere facturen ontvangen van in totaal 1.995,92 euro. De verzoeker meent dat dit extreem hoge kosten zijn voor een sociale huurwoning, die hij niet kan dragen en die ook niet terecht zijn. De verzoeker wil de hoge kosten terugvorderen en wil dat de boiler zo snel mogelijk vervangen wordt. De verzoeker contacteert de ombudsvrouw op 17 mei 2021.

Onderzoek

De directeur van Woonhaven laat weten dat ook rechtstreeks contact werd opgenomen met de verzoeker met het voorstel om de boiler te vervangen door een groter exemplaar en een tijdsklok. De nodige afspraken zouden hiervoor worden ingepland. Twee loodgieters die bekend zijn met het gebouw, kwamen opnieuw ter plaatse om de situatie te bekijken. Zij kwamen tot de conclusie, dat er niets mis is met de boiler. Deze regelt zelf het warme water en warmt direct op indien nodig. Door dit systeem zit de verzoeker nooit zonder warm water. De boiler werd twee jaar geleden door dezelfde loodgieter in samenspraak met de heer E. geïnstalleerd omdat hij en zijn gezin, bestaande uit zes personen, continu warm water wenste en er niet meer ruimte beschikbaar was. Dat de elektriciteitsrekeningen hoger liggen dan bij een ander gezin dat gebruik maakt van een elektrische boiler is volgens de directeur van Woonhaven te wijten aan de grootte van het gezin. Het gaat hier om een normaal verbruik als men rekening houdt met het aantal personen. Bovendien stelde de loodgieter vast dat de verzoeker zelf de badkamer heeft afgebroken en aan het renoveren is, waardoor hij hoopte een grotere boiler te kunnen hangen. In de nabije toekomst wordt een installatie voor collectief warm water geïnstalleerd. De financiering hiervoor is sneller rond dan verwacht, dus de omschakeling zal niet lang meer op zich laten wachten.

De verantwoordelijke voor de technische projecten heeft contact opgenomen met de verzoeker en hem uitgelegd dat Woonhaven Antwerpen hierdoor geen onnodige kosten zal hebben. De verzoeker krijgt dus geen nieuwe elektrische boiler in de tussentijd. Wel zal er nog worden nagegaan of de verzoeker toestemming heeft gekregen van Woonhaven om zijn hele badkamer te verbouwen.

De verzoeker reageert op het antwoord van de directeur van Woonhaven. Hij meent dat het een aantal feitelijke onwaarheden bevat. Zo zou hij er nog geen twee jaar wonen, waardoor de boiler niet met hem in samenspraak geplaatst kan zijn. De badkamer werd gerenoveerd in samenspraak met Woonhaven en niet met de intentie een grotere boiler te kunnen plaatsen. De directeur benadrukt dat er nooit mondelinge toestemming is gegeven om op eigen houtje de badkamer te renoveren. Zoiets gebeurt steeds schriftelijk en in overleg met de technische dienst. Op verzoek van de ombudsdienst bezorgt de directeur van Woonhaven een nieuwe reactie, waarin erkend wordt dat er onzorgvuldigheden waren geslopen in het vorige antwoord. Er blijkt wel degelijk toestemming te zijn gegeven vanuit Woonhaven voor een renovatie van de badkamer. Het bewijs daarvoor zat echter niet in het technisch dossier waardoor het klantenteam dit niet kon terugvinden. De betrokken medewerker was in oktober 2019 met pensioen gegaan, ze heeft dit niet meer correct geklasseerd, waardoor er geen spoor was van de mail waarin toestemming werd gegeven. De directeur benadrukt dat volledig naar eer en geweten werd geantwoord met de informatie die beschikbaar was.

De boiler blijkt vier jaar oud en hangt er van voor de verzoeker daar kwam wonen, dat was tevens doorgegeven door Woonhaven Antwerpen. Voordat de verzoeker in het appartement introk, woonde er ook een gezin met zes personen. Er werden toen geen klachten ontvangen over de boiler of de werking ervan. De directeur laat weten dat de werken in het gebouw zouden starten in augustus 2021. Alle woningen worden dan op een collectieve verwarmingsinstallatie gezet, ook voor warm water. Dat betekent dat de boiler niet meer nodig zal zijn. Daarover werd de verzoeker al geïnformeerd.

Begin september 2021 laat de heer E. weten dat de werken voor plaatsing van collectieve verwarming nog niet zijn aangevat. De directeur van Woonhaven laat als reactie daarop weten dat de geplande werken zijn uitgesteld omdat de aannemer geconfronteerd wordt met leveringsproblemen. Het gaat vooral om de buffervaten en warmtewisselaars waar vertraging op zit. Momenteel worden die verwacht in de tweede helft van december 2021. De aannemer is ondertussen wel gestart met de voorbereidingswerken, namelijk bekabeling en dergelijke voorzien zodat, eens alles er is, het snel geïnstalleerd kan worden. Een installatiedatum kan men met andere woorden nog niet zwart op wit op papier zetten. Ten slotte laat de directeur weten dat Woonhaven niet tussenkomt in individuele energiekosten van haar huurders. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 18 oktober 2021.

Besluit

De ombudsvrouw hoopt dat de omschakeling naar een nieuw verwarmingssysteem beterschap zal brengen voor de hoog oplopende energiekosten van de heer E. De ombudsvrouw betreurt het moeizame verloop van de klachtenbehandeling in dit dossier en sluit het dossier af als grond en deels gecorrigeerd met schending van de ombudsnorm interne klachtenbehandeling.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Woonhaven erover waakt dat klachten zorgvuldig worden bekeken en dat alle elementen daarbij worden onderzocht.

Bedrijf	De Ideale Woning	
Dossiernummer	21.09.176978	herstellingen woning
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending

Probleem

Mevrouw M. woont op een appartement van De Ideale Woning. Ze wacht al meer dan een jaar op een beloofde nieuwe afrastering voor haar tuin en al zes maanden op herstelling van een scharnier van een koepel. Toen ze belde moest ze eerst lang wachten, daarna werd ingelegd. De verzoekster contacteert de ombudsvrouw op 13 september 2021.

Onderzoek

De directeur van De Ideale Woning laat weten dat de scharnieren ondertussen hersteld zijn. Voor de afrastering van de tuin is er een afspraak gemaakt ter plaatse op maandag 11 oktober 2021. Telefonisch zijn er op bepaalde momenten meer bellers dan De Ideale Woning kan verwerken en krijgen ze een wachtband om dit te verduidelijken. Normaal gezien komt zo iedereen aan de beurt. Er wordt vanuit gegaan dat het “inleggen” een verkeerde handeling was. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 27 januari 2022.

Besluit

De ombudsvrouw betreurt dat de verzoekster erg lang moest wachten op de beloofde herstellingen en dat de telefonische dienstverlening niet naar behoren verliep. De ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en toegankelijkheid en bereikbaarheid werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van De Ideale Woning erover waakt dat herstellingen tijdig worden uitgevoerd en dat daarover duidelijk wordt gecommuniceerd.

Bedrijf	De Ideale Woning	
Dossiernummer	21.05.171546	defecte garagepoort
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	interne klachtenbehandeling	schending

Probleem

De heer D. huurt een garagebox bij De Ideale Woning. De poort van de garage is defect sinds 24 april 2021. Zijn auto stond gelukkig buiten, maar zijn fiets, die in de garage staat, kan hij hierdoor niet gebruiken. Wanneer hij de technische dienst van De Ideale Woning belt, hoort hij telkens dat het werd doorgegeven aan de leverancier, maar er wordt geen hersteldatum vooropgesteld. De verzoeker wenst dat de poort hersteld wordt en dat De Ideale Woning hem beter informeert over de termijn waarbinnen dit zal gebeuren. Hij betaalt nu ook huur voor een ontoegankelijke garage.

Aangezien de poort er half uit hangt, is zijn fiets en het overige materiaal ook niet helemaal veilig, al durft hij de garage momenteel zelf niet te betreden. De verzoeker zegt ook dat hij slechts op twee voormiddagen (maandag en vrijdag) mag bellen met De Ideale Woning. De enige manier om dan binnen te geraken is om direct om 9 uur 's ochtend te bellen. De verzoeker contacteert de ombudsvrouw op 20 mei 2021.

Onderzoek

Na enkele herinneringen laat de directeur van De Ideale Woning weten dat de gebouwbeheerder heeft vastgesteld dat de poort niet meer te herstellen is. Er wordt een nieuwe poort besteld maar er is een leveringstermijn van 12-14 weken. De huur van de garage zal terugbetaald worden voor de periode dat de garage niet bruikbaar was. De verzoeker zal hierover rechtstreeks gecontacteerd worden.

De technische dienst van De Ideale Woning is zeven halve dagen rechtstreeks telefonisch bereikbaar. Voor dringende zaken is er het extern callcenter dat 24/7 bereikbaar is.

Na 14 weken blijkt de poort toch niet geleverd. Door omstandigheden heeft de levering van de poort vertraging opgelopen en ze is nog 8 à 10 weken onderweg. De directeur laat weten dat een eerdere communicatie hierover niet gebeurde omdat ook De Ideale Woning in de veronderstelling was dat alles op schema was. Na controle blijkt dat er tijd verloren is gegaan in het proces door een handeling van een ex-werknemer.

Ondertussen werd verder naar een voorlopige oplossing gezocht en heeft men een garage gevonden in een leegstaand pand een beetje verder van de woonplaats van de verzoeker. Dit is met de verzoeker besproken en kan als voorlopige oplossing dienen tot dat de poort er is. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 10 december 2021.

Besluit

De ombudsvrouw is enerzijds verheugd dat de verzoeker in overleg een betere tijdelijke oplossing heeft kunnen vinden voor opslag van zijn spullen. Anderzijds betreurt de ombudsvrouw de opgelopen vertraging ten zeerste, waardoor de verzoeker zeer lang moet wachten op herstel. Deze melding wordt afgesloten als gegrond en deels gecorrigeerd, met schending van de ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en interne klachtenbehandeling.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van De Ideale Woning waakt over het naleven van een redelijke herstellingstermijn en een correcte communicatie met de huurders.

Bedrijf	Stadsbeheer	
Dossiernummer	21.09.176969	Antwerp Night Marathon
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	coördinatie	schending

Probleem

TL 21.09.176859

De heer V. contacteert het stedelijk contactcenter op 9 september 2021 rond 15.45 uur. Hij heeft een vraag over de doorgang bij de Antwerp Night Marathon als inwoner binnen het parcours. Hij wil weten of men het parcours op bepaalde momenten mag oversteken met de wagen of alle bewoners noodgedwongen moet wachten tot na afloop van het evenement. Hij krijgt geen eenduidig antwoord. Toen hij vroeg met wie hij had gesproken werd de conversatie door de calltaker afgesloten. Mijnheer vindt dit niet kunnen. Ook op de ombudsdienst wordt geen eenduidig antwoord op deze vraag op de website gevonden, noch een contactnummer waar inwoners die binnen het parcours wonen terecht kunnen met hun vraag.

TL 21.09.176969

Mevrouw E. gaat met haar echtgenoot na meer dan twee jaar nog eens naar de bioscoop in Antwerpen. Althans dat dachten ze, want door de complete chaos veroorzaakt door de avondmarathon en dit op slechts enkele luttele weken van de 10 Miles kwam geen enkele wagen er doorheen, aldus de verzoekster. De politie stond erbij en keek ernaar, zij zijn niet in de bioscoop geraakt, ook al hadden ze de tickets al gekocht. Meer dan 2,5uur nadat ze thuis in Brasschaat vertrokken waren stonden ze onverrichter zake terug thuis. Mevrouw hoopt dat de stad het ticket zal terugbetalen.

TL 21.09.176968

De heer H. heeft na zijn werk er drie uur over gedaan om thuis te geraken en vond bij thuiskomst ook nergens parkeerplaats in het centrum van de stad.

TL 21.09.176971

De heer S. doet wekelijks zijn inkopen in de stad. Hij verliet de stad om 18.00 uur om pas om 21.15 uur de autosnelweg te bereiken. Hij ervaarde een onverantwoorde chaos, voelde zich tevens onveilig op de Leien, geen enkele organisatie, politiediensten keken onbeleefd toe, verder niets.

TL 21.09.176970

De heer D. is slechtziend en afhankelijk van het openbaar vervoer. Hij ondervond in de late namiddag al last van trams die niet doorkwamen, aansluitingen die niet op elkaar volgden en vond in het algemeen dat er geen rekening werd gehouden met de slechtziende medemens.

TL 21.09.176972

Mevrouw D. hekelt het feit dat er weinig tot helemaal geen informatie vooraf werd bezorgd aan de bewoners langs het parcours. Het leek alsof de hele buurt in lockdown ging vanaf 18.00 uur op zaterdagavond. Ze geraakte zelf niet meer tot aan haar voordeur. De suggestie die ze kreeg was om de auto maar buiten de stad te parkeren en een weg proberen te vinden naar huis. Zelfs de ordediensten konden de bewoners niet informeren hoe men thuis zou moeten komen. Mevrouw moest in het weekend werken en ondervond veel last van dit evenement.

TL 21.09.177749

De heer C. spreekt van laattijdige, onvolledige en incorrecte communicatie over afgesloten straten in de wijk. Op 10 september 2021 krijgt hij een brief dat er op 11, 12, 19, 24, 25 en 26 september 2021 straten worden afgesloten. Op 11 september 2021 vierde de verzoeker na twee Covid jaar nog eens zijn verjaardag, maar de helft van de gasten is er niet geraakt. Op 24 september 2021 geraakte hij na een reis niet terug thuis met de wagen en zelfs winkelen in de buurt is moeilijk. De heer C. zegt dat de informatie op slimnaarantwerpen.be fout is. De doorgang van de straat waar hij woont zou open blijven. Dat was tot hiertoe nooit het geval, zegt hij. Slimnaarantwerpen is ook telefonisch niet bereikbaar, aldus de heer C.

De politie raadde hem aan klacht neer te leggen bij de ombudsvrouw.

Onderzoek

De bedrijfsdirecteur Ondernemen en Stadsmarketing geeft aan dat de medewerkers van het stedelijk contactcenter het antwoord op de vraag niet eenduidig konden beantwoorden omdat de online informatie te versnipperd was op de websites van de Antwerp Night Marathon en Slim naar Antwerpen. Het stedelijk contactcenter heeft inmiddels afspraken gemaakt met de dienst evenementen om een briefing te voorzien over de geplande evenementen en de mobiliteitsvragen die deze oproepen.

De bedrijfsdirecteur Stadsbeheer betuigt zijn spijt voor de geleden overlast had door de Antwerp Night Marathon. De medewerkers hebben veel inspanningen geleverd om deze eerste editie van de Antwerp Night Marathon in optimale omstandigheden te laten verlopen. Helaas hebben ze moeten vaststellen dat dat niet gelukt is en dat veel mensen behoorlijk wat hinder hebben ondervonden. Dat betreuren ze ten zeerste.

Nochtans zijn ze niet onvoorbereid aan de Antwerp Night Marathon begonnen. Er is op verschillende manieren gecommuniceerd: buurtbewoners ontvingen een infobrief, er zijn verschillende berichten in de (sociale) media verschenen, er werden affiches opgehangen, om te wijzen op de verwachte impact.

Alle informatie over mobiliteit en grote evenementen kan men ook vinden op de website van Slim naar Antwerpen.

De directeur beseft dat overlast van een evenement nooit helemaal uitgesloten kan worden. Initiatieven van deze omvang worden achteraf grondig geëvalueerd met zowel de lokale politie als de stedelijke diensten. De eerste vergadering om te bekijken wat er is misgelopen, vond al plaats. Hij nam ook de bezorgdheden mee naar de bespreking. De directeur verzekert er alles aan te doen om de volgende editie van dit mooie evenement beter te laten verlopen.

In aanloop van de agendering van dit punt, gaf de bedrijfsdirecteur Stadsbeheer nog mee dat de organisatie op advies van de stad heeft beslist om de marathon opnieuw op zondagochtend te laten doorgaan. Zodoende wordt de mobiliteitshinder voor omwonenden en middenstand beperkt en is er minimale interferentie met het uitgaansleven.

De ombudsdossiers worden afgesloten op 15 oktober 2021.

Besluit

De ombudsvrouw sluit deze meldingen af als gegrond met schending van de ombudsnormen adequate communicatie en coördinatie.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Stadsbeheer bij evenementen met dergelijke impact toeziet op een grondige voorbereiding waarbij vooraf, zowel intern als extern, uitgebreid wordt gecommuniceerd en afgestemd met alle betrokken diensten voor de opvolging voor, tijdens en na het evenement.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossiernummer	21.11.179334	plaatsing container
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending

Probleem

De heer D. doet in juli 2021 probleemloos een aanvraag tijdelijke signalisatie voor de plaatsing van een container vlak bij zijn woning. Een identieke aanvraag voor dezelfde locatie in september 2021 wordt geweigerd door de dienst Tijdelijke Signalisatie. Ondertussen heeft de verzoeker al een bedrijf ingeschakeld om op een andere manier het grofvuil te verwijderen. Hij wil graag dat onderzocht wordt waarom de tweede toelating werd geweigerd en wat daarvan de reden is. De situatie blijft immers identiek. Duidelijkheid krijgt hij niet, waarna hij op 3 november 2021 de ombudsvrouw contacteert.

Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling bevestigt dat de tweede aanvraag van de verzoeker onterecht werd afgekeurd door een verkeerde inschatting van de dossierbeheerder. Die ging er vanuit dat er geen parkeerplaatsen aanwezig waren op deze locatie. Er is een laad- en loszone, die tijdelijk door de verzoeker kon ingenomen worden voor zijn activiteiten.

De beoordeling van het eerste dossier was de correcte beoordeling. De directeur neemt dit op met de dossierbeheerder. De dienst Tijdelijke Signalisatie excuseert zich voor de foutieve beoordeling.

Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 10 januari 2022.

Besluit

De melding wordt afgesloten als gegrond met schending van de ombudsnorm degelijke dossieropvolging.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling waakt over een correcte en inhoudelijke consequente beoordeling van aanvragen voor tijdelijke signalisatie.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossiernummer	21.10.178320	procedure werfsignalisatie
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending

Probleem

Mevrouw E. verhuist en wil een ladderlift plaatsen op het voetpad. Omdat er te weinig vrije ruimte overblijft op de stoep, namelijk een halve meter in plaats van anderhalve meter, dient mevrouw een aanvraag werfsignalisatie te doen.

De verzoekster is niet te spreken over wat ze een omslachtige procedure noemt. Ze verwacht dat de stad bewoners meer ondersteunt bij een verhuis. Ze stelt vast dat ze zelf in moet staan voor de plaatsing van signalisatie en dat ze die niet van de stad kan huren of lenen. De verhuysfirma rekent hier 1000 euro voor aan. Het gaat om de verhuis van een wasmachine en een tafel. Bovendien heeft zij, noch haar vriend tijd om die borden te plaatsen in alle omliggende straten.

De verzoekster vindt het advies van de stad om zich te laten bijstaan door een familielid, vriend of signalisatiefirma niet correct en verwacht deze service van de dienst waarop ze een beroep doet.

Mevrouw probeerde meermaals de dienst Werfsignalisatie telefonisch te bereiken via het nummer dat ze in de mailhandtekening van deze dienst vond. Daarbij kwam ze telkens op een wachtband terecht.

Via het stedelijk contactcenter wordt ze op 5 oktober 2021 doorverbonden met de dienst Tijdelijke Signalisatie. Ze verneemt daar dat de dienst Werfsignalisatie niet telefonisch bereikbaar is en krijgt uiteindelijk het advies om per mail contact op te nemen.

Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling stipt aan dat de straat waar de verzoekster woont qua inrichting geen eenvoudige straat is om een ladderlift te plaatsen. Het voetpad is te smal om een ladderlift te plaatsen en dient dus te worden opgesteld op de rijbaan. Dit kan niet gecombineerd worden met een doorgang voor voertuigen. De enige veilige oplossing is om de straat af te sluiten gedurende de verhuis. Hiervoor dienen auto's omgeleid te worden en de nodige signalisatie voorzien.

Het opstellen van een signalisatieplan is geen sinecure, dat beseft de dienst Werfsignalisatie, maar is wel noodzakelijk om juridisch in orde te zijn, mocht er door de inname iets mislopen op de openbare weg.

De verzoekster heeft een dossier ingediend met daarin een duidelijk signalisatieplan. Dit werd door de dienst Werfsignalisatie opgenomen en via mail werd de nodige feedback gegeven. Drie dagen later kreeg de dienst Werfsignalisatie een mail dat de verzoekster de verhuis ging doen via de trap en dat ze dus geen ladderlift meer ging plaatsen.

Een dossier werfsignalisatie is momenteel geen evidentie, daarom zet de stad in op een nieuwe software waar de focus ligt op gebruiksvriendelijkheid, duidelijkheid en een goede toeleiding naar het juiste proces.

Bij tijdelijke signalisatie plaatst de stad enkel parkeerverbodsborden. In dit dossier is een parkeerverbod niet van toepassing, aangezien er geen parkeerstrook voor handen is.

Overige werfsignalisatie dient steeds door de aanvrager zelf te worden voorzien. Via het algemeen telefoonnummer kan om technische redenen niet doorgeschakeld worden naar de privénummers van de medewerkers van de dienst Werfsignalisatie. Door de dienst werd nieuwe telefoniesoftware besteld waardoor het door de verzoekster gecontacteerde groepsnummer binnenkort terug in gebruik zal zijn. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 18 oktober 2021.

Besluit

De ombudsvrouw betreurt dat er momenteel geen bijkomende ondersteuning mogelijk is vanuit de stad bij het indienen van een aanvraag werfsignalisatie. Het is wachten op de gebruiksvriendelijke nieuwe software om dit te faciliteren. De telefonische bereikbaarheid was niet verzekerd. Deze melding wordt afgesloten als gegrond met schending van de ombudsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling erover waakt dat de implementatie van nieuwe software de procedure werfsignalisatie voor de burger vereenvoudigt.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossiernummer	21.07.175079	doorgang verlenen
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

De heer S. doet op 28 juli 2021 een aanvraag tot doorgang, om werken uit te voeren, die naar zijn mening wordt geweigerd vanuit een foute interpretatie. De verzoeker is mede-eigenaar van een appartement. Aan de kant van de privétuin ligt de woonkamer en daar moet een glasraam vervangen worden: dit is gepland voor woensdag 25 augustus. Om aan de privétuin te geraken langs het verharde gedeelte, moet de leverancier langs deze straat kunnen rijden en dient het middelste paaltje aan de toegang verwijderd te worden. Hij vroeg informatie bij de stad en diende een aanvraag te doen voor verhuis: niet om te parkeren maar expliciet met de vraag om de paaltjes te verwijderen. De aanvraag werd geweigerd omdat werd verondersteld dat er in de straat geparkeerd zou worden, maar dit klopt dus niet: er is enkel passage nodig. Hierna contacteerde de verzoeker de Blauwe Lijn, maar die verwees hem opnieuw door naar de stad. De verzoeker is ten einde raad en vroeg wat hij kan doen om op 25 augustus doorgang te verkrijgen.

Onderzoek

De ombudsvrouw stelde de vraag aan de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling op 28 juli 2021, stuurde 3 rappels op 1 september, 14 september en 30 september 2021, maar ontving geen antwoord. Intussen vernam ze van de verzoeker wel dat de paaltjes tijdelijk verwijderd werden en dus de doorgang werd verzekerd.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht verneemt de ombudsvrouw van de directeur Stadsontwikkeling dat sinds de zomer 2021 de diensten tijdelijke signalisatie en werf-signalisatie overbevraagd worden. Intussen is een inhaalbeweging gedaan in de klachtopvolging. Voor deze specifieke klacht is een antwoord bezorgd op vrijdag 7 januari.

De werkdruk mag geen excuus zijn voor het laten liggen van klachten. De dienst tijdelijke signalisatie bekeek met de collega's bij werf-signalisatie en het klantenteam hoe ze op een meer gestructureerde manier kunnen inzetten op een wekelijkse klachten opvolging. Het directieteam van Stadsontwikkeling heeft daarvoor enkele wijzigingen aangebracht in de klantenwerking.

Besluit

De ombudsvrouw sluit deze klacht af als gegrond wegens niet reageren op de vraag, met schending van de ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie.

Aanbeveling

De ombudsvrouw adviseert om dringende vragen van burgers sneller op te volgen en binnen een redelijke termijn een antwoord te bezorgen.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossiernummer	21.09.176580	vergissing bezwaarformulier
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnormen	redelijkheidsbeginsel	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

Probleem

Mevrouw B. contacteert de ombudsvrouw in verband met een boete die haar zoon ontving voor het betreden van de lage-emissiezone (LEZ) op 30 juni 2020. Er zou een foute koppeling zijn gebeurd van zijn boete en het bezwaarformulier voor een andere boete voor een andere persoon. De zoon betaalde zijn boete, maar de andere boete staat op naam van een andere persoon, waarmee hij geen enkele band heeft. Wellicht gaat het dus om een vergissing vanuit de stad.

Ondanks alle bewijzen die de verzoekers hebben doorgestuurd dat de tweede boete niet van de zoon kan zijn, wordt dit niet aanvaard door Mobiliteit en Parkeren LEZ. Het dossier zit intussen bij de gerechtsdeurwaarder. Het boetebedrag is opgelopen tot 329,47 euro.

Op 14 juni 2021 vernemen de verzoekers dat de zoon een verklaring werkelijke bestuurder heeft ingevuld voor de boete in kwestie, ondanks dat op het bezwaarformulier de naam van een andere persoon en een andere nummerplaat staat vermeld. Omdat hij vervolgens tegen de beslissing niet in beroep ging bij de politierechtbank is de boete definitief. De verzoekster belde ook meerdere keren met medewerkers van de LEZ. Telefonisch werd telkens gezegd dat men haar verhaal begrijpt, maar als er een beslissing valt, is die telkens negatief. De verzoekers krijgen de commentaar dat zij nalatig zijn geweest omdat zij niet zelf tijdig hebben opgemerkt dat de boete voor een andere persoon was.

Op 2 september 2021 bevestigt de dienst Bestuurlijke Handhaving LEZ dit standpunt nog eens per e-mail. Er wordt gesteld dat door onder andere tal van controlemechanismen die plaatsvinden bij het printen van de kennisgeving, de mogelijkheid dat er in de kennisgeving verkeerdelijk een bezwaarformulier voor een andere administratieve geldboete vervat zat, nihil is. Toch blijkt uit alles dat de opgelegde boete een administratieve vergissing betreft. Niet alleen is de geadresseerde een onbekende voor de verzoekers, maar inhoudelijk beschrijft het bezwaarschrift van de zoon een route op Linkeroever, terwijl de plaats van overtreding van de andere boete op rechteroever is. Tussen het tijdstip van beide overtredingen zit maar 1 minuut. De verzoeker contacteert de ombudsvrouw op 3 september 2021.

Onderzoek

De ombudsvrouw neemt contact op met de directeur Stadsontwikkeling en organiseert een gesprek met de afdelingsverantwoordelijken van Handhaving LEZ.

De directeur Stadsontwikkeling bezorgt meer informatie over het verloop van beide dossiers. Het betreffen hier twee afzonderlijke overtredingen:

De ene administratieve geldboete werd opgelegd voor een overtreding op 30 juni 2020 omstreeks 19.22 uur, waarbij men de lage-emissiezone binnen reed aan de Kattendijkbrug. De kentekenhouder van dit voertuig betreft een onbekende van de verzoeker.

Er werd op 12 augustus 2020 een aangetekende kennisgeving verzonden gericht aan deze persoon. In deze kennisgeving staat op verschillende plekken het dossiernummer, de naam en het adres van de kentekenplaathouder vermeld, de nummerplaat, alsook de locatie van de overtreding. De kennisgeving bevat ook een bezwaarformulier met daarbij een verklaring die de bestuurder kan invullen, indien de overtreding niet werd begaan door de kentekenplaathouder. Op dit bezwaarformulier staat ook steeds het dossiernummer, de naam van kentekenplaathouder alsook de nummerplaat vermeld.

De andere administratieve geldboete werd opgelegd voor een overtreding op 30 juni 2020 omstreeks 19.23 uur, waarbij het voertuig de lage-emissiezone binnen reed op de Beatrijslaan. De kentekenplaathouder van dit voertuig betreft de zoon. Er werd aangetekend een kennisgeving verstuurd naar hem op 12 augustus 2020. Deze kennisgeving vermeldt op verschillende plaatsen het dossiernummer, de naam en het adres van de kentekenplaathouder, de nummerplaat alsook de locatie. Ook bij deze kennisgeving zit een bezwaarformulier met daarin een verklaring voor de bestuurder vervat, waar tevens het dossiernummer, de naam van de kentekenplaathouder alsook de nummerplaat op vermeld staat.

In het dossier van de onbekende kentekenhouder ontving de verantwoordelijke dienst op 26 augustus 2020 een ingevuld bezwaarformulier. Dit bezwaarformulier vermeldt bovenaan het kenteken, van de andere kentekenhouder en de naam van de onbekende kentekenhouder. Het is op dit formulier dat hij zijn gegevens invulde en zijn bezwaar formuleerde. Het document werd tweemaal door hem ondertekend.

Het bezwaar werd door de beboetingsambtenaar aan een onderzoek onderworpen en op 30 oktober 2020 werd het bezwaar ongegrond verklaard. De boete werd overgezet naar de verzoeker, gelet op de ondertekende verklaring, en de beslissing werd aangetekend verstuurd naar de heer V. In deze beslissing stond volgens de directeur Stadsontwikkeling zeer duidelijk opnieuw de nummerplaat van de andere bestuurder, alsook de locatie, zijnde Kattendijkbrug, vermeld. Het gegeven dat hij zich wou begeven naar een fitnesszaak in Zwijndrecht, terwijl de overtreding plaatsvond te Kattendijkbrug, vormde geen reden tot twijfel. De man gaf zijn startlocatie niet aan en het is volgens de directeur Stadsontwikkeling niet ongewoon dat burgers omrijden via de Waaslandtunnel om de Oosterweelwerken of file aan de Kennedytunnel te vermijden. Hierop ontving de dienst geen reactie noch een betaling, waardoor er op 16 december 2020 een aanmaning per gewone post werd verstuurd. Deze aanmaning bevat een duidelijke vermelding van de nummerplaat en de locatie. Op deze aanmaning werd niet gereageerd, noch werd de boete betaald. Op 6 april 2021 werd het dossier overgemaakt aan de deurwaarder wegens niet-betaling.

In het dossier op naam van de zoon, ontving men geen tijdig bezwaar, noch een tijdige betaling. Op 4 november 2020 werd een aanmaning verstuurd. Op 4 januari 2021 ontving de dienst een e-mail met de vraag of de betaling van de geldboete goed ontvangen werd. Hij zou deze op 12 november 2020 onmiddellijk betaald hebben en hij vermeldde daarbij zijn nummerplaat. Op 5 januari 2021 wordt door de dienst bevestigd dat de betaling voor deze administratieve geldboete goed ontvangen werd.

Op 11 juni 2021 ontvangt de dienst dan in het andere dossier, dat werd overgezet op zijn naam, naar aanleiding van zijn ondertekende verklaring, bericht van de gerechtsdeurwaarder, met hierin een betwisting dat hij nog nooit gehoord heeft van de kentekenhouder en dat de genoemde nummerplaat niet in zijn bezit is. Het zou hier gaan om een vergissing van de Stad Antwerpen. Verder geeft hij aan geen enkele briefwisseling hieromtrent ontvangen te hebben. Op datum van 30 oktober 2020 werd een beslissing verstuurd en op 16 december 2020 een aanmaning, ter attentie van de heer V. waarin het kenteken van de onbekende persoon werd opgenomen.

Gelet op het gegeven dat de dienst een ondertekende verklaring van de heer V. ontving, op het bezwaarformulier waarop duidelijk de naam en het kenteken van de andere kentekhouder vermeld stonden, werd aan de deurwaarder gemeld dat de boete behouden blijft. De heer V. heeft immers zijn aansprakelijkheid voor de administratieve geldboete erkend door invulling én ondertekening van het formulier. Op 2 juli 2021 nam de gerechtsdeurwaarder opnieuw contact op met de verantwoordelijke stadsdienst om te verifiëren of aan de familie telefonisch zou meegedeeld zijn dat het dossier werd afgesloten. Er is echter geen telefonisch contact geregistreerd in het registratiesysteem van de dienst. Nogmaals bevestigde de dienst dat de deurwaarder mag verdergaan tot invordering.

Op 16 juli 2021 nam de verzoekster telefonisch contact op met de dienst. Hierop volgde een e-mail waarin ze verklaarde dat de heer V. geen overtreding heeft begaan met het voertuig met het andere kenteken en dat het gaat om een vergissing. De verzoekster verklaarde dat in de omslag van de kennisgeving, gericht aan de heer V., een vaststelling van de overtreding, een overschrijvingsinstructie en een bezwaarformulier zat. Ze geeft aan dat ze het bezwaarformulier dat in die omslag zat, gebruikt heeft om bezwaar in te dienen. Verder verklaarde ze dat, wanneer het bezwaar niet aanvaard werd, de boete betaald werd aan de hand van de betalingsinstructies in de originele omslag. Ze betaalde uiteindelijk de administratieve geldboete op naam van haar zoon na de aanmaning, niet na het ontvangen van de beslissing van de beboetingsambtenaar terwijl in de beslissing gericht aan de heer V. betalingsinstructies waren opgenomen, met als referte het andere dossiernummer. Bij de printpartner werd nagevraagd of bij het printen van de kennisgevingen op 12 augustus 2020 mogelijks iets misgegaan zou kunnen zijn, waardoor er twee kennisgevingen vervat zaten in één enveloppe, wat zou betekenen dat de familie van de verzoekster een kennisgeving zou ontvangen hebben van 14 pagina's, of dat het bezwaarformulier met daarop de naam van de andere bestuurder verwisseld is geraakt met het bezwaarformulier met daarop de naam van de heer V. De printpartner liet weten dat het automatisch vulsysteem van enveloppen ongelooflijk veel controlemechanismen heeft waardoor dit fenomeen tot quasi 0 moet herleid worden.

Op basis van dit gegeven en het feit dat de heer V. een ondertekende verklaring heeft ingediend waar hij zich juridisch aansprakelijk stelt voor de overtreding begaan met de andere nummerplaat werd besloten de boete te behouden. Meer bepaald omdat er niet (tijdig) gereageerd werd op de beslissing, noch op de aanmaning, waar duidelijk een ander dossiernummer, de locatie Kattendijkbrug en een andere nummerplaat in werden opgenomen.

Omdat de verzoekster volhield dat het hier gaat om een administratieve vergissing is de directeur Stadsontwikkeling na aandringen van de ombudsvrouw uitzonderlijk en om kort proces te maken bereid om de spreekwoordelijke appel in twee te delen en de administratieve geldboete te annuleren. De directeur blijft echter van mening dat de heer V. wel degelijk aansprakelijk blijft voor de betaling van de gerechtsdeurwaarderskosten. Doordat werd nagelaten te reageren op zowel de beslissing, als op de aanmaning, zijn de kosten blijven oplopen en staat het vast dat er sprake is van nalatigheid, aldus de bedrijfsdirecteur. Van een normaal en zorgvuldig persoon kan volgens de directeur verwacht worden dat hij de verklaring, die hij ondertekent, met zorg leest en eventuele fouten opmerkt, alsook dat deze persoon de briefwisseling die hij ontvangt van de overheid nauwkeurig naleest en, zo er fouten instaan, hiervan ook tijdig melding maakt. De bedrijfsdirecteur vraagt de ombudsvrouw om dit voorstel aan de verzoekster over te maken. Bij gebreke aan een minnelijke regeling in dit verband, herneemt de dienst Handhaving LEZ alle rechten.

Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 4 oktober 2021.

Besluit

De ombudsdienst kan slechts adviseren en bemiddelen. De ombudsvrouw roept de directeur Stadsontwikkeling op om de nodige maatregelen te nemen om een dergelijk voorval in de toekomst te voorkomen. Daarnaast is het vooral van belang om bij vermoedens van vergissingen sneller en zorgvuldiger een onderzoek in te stellen en om de communicatie te verduidelijken zodat de kans op vergissingen verkleint. Ten slotte is het aan te bevelen bij gegronde twijfel mild te oordelen ten aanzien van de burger en daarbij steeds vanuit het redelijkheidsbeginsel te handelen. Deze melding wordt afgesloten als gegronsd met schending van het redelijkheidsbeginsel en het zorgvuldigheidsbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling erover waakt dat LEZ-boetes waarbij een vermoeden van vergissing bestaat sneller en zorgvuldiger onderzocht worden.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossiernummer	21.12.180684	verdwijnpalen
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	coördinatie	schending

Probleem

TL 21.12.180684

De heer en mevrouw J. ontvangen op 9 november 2021 een brief in de bus dat er werken zouden uitgevoerd worden in de straat met als reden plaatsen van verdwijnpalen. Intussen zijn de werken veertien dagen aan de gang. Van de werkmannen vernamen ze dat de huidige verdwijnpalen vervangen worden door palen met nummerplaatherkenning. De verzoekers verwachtten nog een bericht van de stad hoe dit verder zou geregeld worden, maar er kwam niets. Na ettelijke telefoons met de stad hebben ze zich intussen kunnen registreren om, zodra binnen enkele dagen de palen in werking gaan, toch in en uit de straat te geraken met hun auto. Enkel de personen die hun domicilie hebben in de straat zouden nog geregistreerd worden.

De verzoekers kochten 21 jaar geleden bij hun appartement een dubbele garage aan. De bedoeling hiervan was om hun kinderen, wanneer ze op bezoek komen, de kans te geven te parkeren in de extra garage. Blijkbaar kunnen ze de nummerplaten van de wagens van hun twee zonen niet meer laten registreren. Hetzelfde probleem doet zich voor bij eigenaars van een garage die deze extern verhuren aan mensen die niet in deze straat wonen. Op 8 december 2021 contacteren ze de ombudsvrouw.

TL 21.12.181205

De heer G. kan plots niet meer in of uit zijn garage door de verdwijnpalen die niet meer omlaag gaan. De verzoeker heeft geen enkele communicatie ontvangen en stond voor een voldongen feit. Hij ging eerst naar het administratief gebouw Den Bell. Daar gaven de medewerkers hem een afspraak bij het stadsloket Harmonie. In het stadsloket kreeg hij een mailadres mee dat foutief bleek te zijn. Intussen heeft hij alle documenten digitaal kunnen indienen en wacht hij op toegang. De verzoeker vindt het ongehoord dat er geen communicatie was, hoewel de stad alle gegevens heeft van de vorige kaarthouders. Op 22 december 2022 contacteert hij de ombudsvrouw.

Onderzoek

De bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling laat weten dat er in het verleden onterecht badges uitgereikt en/of doorgegeven werden aan personen die er geen recht op hadden. Het is in een autoluwe zone de bedoeling om zo weinig mogelijk gemotoriseerd verkeer te hebben. Met het plaatsen van de nieuwe verdwijnpalen met nummerplaatherkenning willen ze strenger toezien wie ze in de zone buiten de venstertijden toelaten. Er is beleidsmatig beslist dat de stad toelating geeft aan eigenaars of huurders van garages in de autovrije zone buiten de venstertijden om van en naar de garage te kunnen rijden. Binnen de venterstijden kan iedereen laden en lossen in de zone zonder toelating. Dat zijn de voorwaarden van een autovrije zone.

Bewoners op de hoogte brengen van werken in de straat of in de omgeving is de verantwoordelijkheid van de aannemer die de werken uitvoert. Zij hebben brieven in de brievenbussen gestoken met de informatie van de werken aan de verdwijnpalen. De aanvragen die de stad ontving via de website en waar alle informatie (huurbewijs of eigendomsakte) van in orde is, worden goedgekeurd. De nieuwe verdwijnpalen met

De registratie van elke nummerplaat dient op een correcte manier te gebeuren. Er wordt dus enkel toegang verleend indien er een huurcontract of een aankoopcontract kan worden getoond door de eigenaar van het voertuig. De dienst adviseert om bijvoorbeeld een huurovereenkomst met de kinderen in overweging nemen.

In het tweede dossier laat de dienst Tijdelijke Verkeerssignalisatie weten dat er in deze straat enkel een toelating nodig is tijdens de eindejaarsperiode van 17 december 2021 tot en met 11 januari 2022. Buiten deze periode heeft men geen toelating nodig om de straat te betreden. De wagen werd intussen geregistreerd. De toelating is geldig van 25 december 2021 tot en met 10 januari 2022. De pincode kan de verzoeker eventueel gebruiken als de nummerplaatherkenning niet werkt. Maar samen is niet nodig. De dienst kreeg van andere vergunninghouders geen meldingen van het niet werken van de nummerplaatherkenning.

Op 28 december 2021 worden beide dossiers bij de ombudsvrouw afgesloten.

Besluit

De ombudsvrouw sluit deze meldingen af als gegrond deels gecorrigeerd. Het is jammer dat de verzoekers in het eerste dossier zich eerst tot de ombudsvrouw dienden te wenden om te vernemen welke alternatieve oplossing mogelijk is. In het tweede dossier werd de verzoeker naar verschillende adressen gestuurd, terwijl hij de aanvraag meteen online had kunnen indienen. De ombudsnormen adequate communicatie en coördinatie werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling toeziet op de correcte en volledige interne communicatie en de communicatie met de burger in verband met de werking van verdwijnpalen.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossiernummer	21.12.180497	signalisatie
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	interne klachtenbehandeling	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

Probleem

De heer S. dient voor zijn werk een aanvraag tijdelijke verkeerssignalisatie in. Hij geeft aan dat er op het kaartje dat men te zien krijgt bij het indienen van de aanvraag, geen conflicten staan met betrekking tot de plaats die hij wil innemen. Hij betaalt en de aanvraag wordt goedgekeurd. Wanneer hij op de plek aankomt, blijkt er een horecaterras te staan. De verzoeker neemt er een foto van, stuurt deze op naar de dienst en vraagt of hij zijn geld terug kan krijgen. Hij krijgt als reactie: "Als aanvrager bent u zelf verantwoordelijk om de plaatsgesteldheid van de aangevraagde locatie te kennen. Wij zijn een administratief, blind vergunnende dienst en hebben geen zicht op terrassen." De heer S. is verbaasd omdat hij ervan uit gaat dat de terrasvergunningen uitgereikt worden door de stad, die locaties dus perfect gekend zijn en dus zouden moeten zijn aangeduid op het kaartje. Op 3 december 2021 contacteert hij de ombudsvrouw.

Onderzoek

De verantwoordelijke voor de dienst Tijdelijke Signalisatie komt, na nazicht van dit dossier, tot de conclusie dat er door de dienst niet correct werd gehandeld. Het terras waarmee een conflict was, is de tijdelijke terrasuitbreiding van een horecazaak. De dienst beschikt over een lijst met de tijdelijke terrasuitbreidingen en dit conflict had dus gedetecteerd kunnen worden. Het bedrag van 52 euro wordt terugbetaald. De melding wordt op 12 januari 2022 bij de ombudsvrouw afgesloten.

Besluit

Na de melding bij de ombudsvrouw kwam de dienst tot de conclusie dat de aanvraag niet correct werd beoordeeld. Dit had al bij de eerste vraag om terugbetaling van de verzoeker kunnen gebeuren. Deze klacht is gegrond gecorrigeerd met schending van de ombudsnorm interne klachtenbehandeling en het zorgvuldigheidsbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er op toeziet dat aanvragen tijdelijke verkeerssignalisatie nauwkeurig en adequaat behandeld worden.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossiernummer	21.11.179835	bereikbaarheid dienst Omgevingsvergunningen
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending

Probleem

De heer B. heeft een vraag over een omgevingsvergunning. De dienst Omgevingsvergunningen is bereikbaar op woensdagvoormiddag. Hij belt het stedelijk contactcenter waar hij wordt doorverbonden. Hij luistert 47 minuten naar een wachtmuziekje en geeft dan op. Op 17 november 2021 belt hij de ombudsvrouw.

Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling reageert dat het perceleninformatie-platform tijdens de herfstvakantie een hele week niet raadpleegbaar was door een technische storing. De verzoeker kon niet exact aangeven op welke datum hij belde. Na de melding bij de ombudsvrouw nam de dienst Omgevingsvergunningen contact op met de heer B. en werden excuses aangeboden voor de technische storing en de daaropvolgende lange wachttijd aan de telefoon. Tijdens dit gesprek werd ook een inhoudelijk antwoord gegeven op zijn vraag. De melding wordt op 22 december bij de ombudsvrouw afgesloten.

Besluit

Technische storing of niet, het is klantvriendelijker de telefoon op te nemen tijdens de aangegeven openingsuren en om de wachttijd niet al te hoog te laten oplopen. Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd, met schending van de ombudsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er op toeziet dat de dienst Omgevingsvergunningen optimaal bereikbaar is voor de burgers tijdens de aangegeven openingsuren.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossiernummer	21.10.178614	werfsignalisatie geweigerd
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	correcte bejegening	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending

Probleem

Mevrouw H. diende een aanvraag werfsignalisatie in op 4 oktober 2021. Op 14 oktober 2021 wordt de aanvraag geweigerd wegens een onduidelijk signalisatieplan. Er is geen verdere toelichting. Het dossier had normaal binnen de vijf werkdagen behandeld moeten zijn. De verzoekster kan nog enigszins begrip opbrengen voor drukte waardoor dit later was, maar niet voor het gebrek aan toelichting.

Op een vraag per mail naar meer informatie op 18 oktober 2021, krijgt ze een reactie die ze als bot omschrijft. Bovendien wordt gesteld dat het dossier werd afgesloten vanwege een drukke periode op de dienst. Dit vindt de verzoekster geen reden. Nu moet ze opnieuw twintig dagen wachten. Via de ombudsdienst uit ze op 18 oktober 2021 haar ongenoegen hierover.

Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling stelt dat de communicatie kort en onduidelijk was en inderdaad bot overkomt wanneer je het bericht leest. Bovendien bestaat binnen de afdeling Werfsignalisatie de afspraak om particuliere aanvragers zoveel mogelijk te begeleiden. Deze aanvraag is duidelijk moeilijk, zeker voor een particulier die zich door de ingewikkelde materie moet worstelen. De dossierbeheerder had de vraag kunnen opnemen en ermee aan de slag gaan. Er had duidelijke communicatie kunnen worden voorzien en worden aangegeven welke adviezen nodig zijn en welke aanpassingen er dienden te gebeuren aan het signalisatieplan.

De directeur betreurt dat het dossier op deze manier door de dienst werd opgenomen. Ze excu-seert zich daarvoor. Ondertussen heeft de verzoekster een nieuw dossier ingediend via een signalisatiefirma, dit dossier werd opgenomen en men werkt toe naar een toelating. De directeur vraagt de ombudsvrouw de verzoekster te wijzen op het bestaan van het schadeformulier van de stad Antwerpen, aangezien ze een signalisatiefirma onder de arm heeft genomen, terwijl dit niet nodig was. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 24 november 2021.

Besluit

De ombudsvrouw betreurt de dossierbehandeling en de wijze van communiceren vanuit de dienst Werfsignalisatie. Positief is dat de verzoekster ondertussen een nieuwe aanvraag kon indienen, dat verontschuldigingen worden aangeboden en dat de verzoekster wellicht in aanmerking komt voor een schadevergoeding. Deze melding wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd, met schending van de ombudsnormen actieve dienstverlening, correcte bejegening en redelijke behandelingstermijn.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er op toekijkt dat particuliere aanvragers van werfsignalisatie de nodige begeleiding krijgen vanuit de dienst Werfsignalisatie.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossiernummer	21.09.177058	geweigerde omgevingsvergunning
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	vertrouwensbeginsel	schending

Probleem

Mevrouw W. wil een huis verbouwen tot studentenhuis met vijf kamers. Haar omgevingsvergunning werd geweigerd door het college op 3 september 2021, ondanks voorafgaand gunstig advies door de betrokken dienst.

De woning wordt volgens de verzoekster door het college onterecht aanzien als een eengezinswoning die niet opgesplitst mag worden. De verzoekster vraagt hierover toelichting. Op 13 september 2021 mailt de afdeling Vergunningen haar dat er sprake is van een administratieve vergissing en dat men gaat proberen de situatie recht te zetten zonder de noodzaak van een nieuwe aanvraag.

Op 14 september 2021 ontvangt ze echter een nieuwe mail van de afdeling Vergunningen: het gaat niet om een administratieve vergissing, maar om voortschrijdend inzicht. Ze wordt aangespoord om beroep aan te tekenen bij de deputatie tegen de beslissing van het college. Dit zou haar project echter opnieuw enkele maanden doen opschuiven. De verzoekster hoopt dat dit sneller kan worden opgelost.

Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling laat weten dat er normaal twee opties zijn als een vergunning wordt geweigerd:

- In beroep gaan bij de deputatie.
 - Een nieuwe vergunning aanvragen rekening houdend met de geformuleerde opmerkingen.
- Op dit moment ligt de beslissingsbevoegdheid niet meer bij de stad Antwerpen.

De directeur stipt aan dat het advies geacht vergund, dat tijdens de procedure omgevingsvergunning werd gegeven, aan de hand van een andere redenering en argumentatie gebeurde dan het oorspronkelijk advies. Achteraf bleek dat het wellicht een te strenge interpretatie was van de woonkaarten en dat het eerder gegeven advies voor twee woningen had kunnen bevestigd worden. Om bovenstaande reden werd eerst voorgesteld om het dossier administratief recht te zetten omwille van een “administratieve vergissing”. Dat het om een vergissing gaat, werd echter intern weerlegd. Het gaat eerder over voortschrijdend inzicht / wijziging van advies en is niet gebaseerd op een fout of vergissing, maar wel op een andere interpretatie waar ook argumenten voor zijn. Een rechtzetting wegens administratieve vergissing kon dus niet. Na intern overleg, werd besloten om de verzoekster voor te stellen om tegen de beslissing in beroep te gaan. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 28 oktober 2021.

Besluit

De ombudsvrouw betreurt dat de inconsistente beoordeling geleid heeft tot deze bijkomende administratieve belasting en bijhorende kost. De door het college genomen beslissing kan niet worden teruggedraaid. Deze melding wordt afgesloten als gegrond en deels gecorrigeerd met schending van het vertrouwensbeginsel

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling erover waakt dat de adviesverlening bij aanvragen voor een omgevingsvergunning consistent verloopt zodat geen foutieve verwachtingen worden gecreëerd ten aanzien van de aanvragers.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossiernummer	21.08.176371	adviesvraag omgevingsvergunning
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending

Probleem

Mevrouw V. werkt voor een architectenbedrijf. Ze vraagtop 14 juli 2021 een advies op maat aan de dienst Vergunningen voor plaatsing van een dakterras voor een pand. In een reactie wordt diezelfde dag gemeld dat ze binnen 21 dagen een antwoord zou ontvangen, maar tot eind augustus ontving ze geen reactie. Voor de verzoekster is dit moeilijk werken en ten aanzien van haar bouwheer komt dit onprofessioneel over. De verzoeker contacteert de ombudsvrouw op 26 augustus 2021.

Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling laat weten dat de verzoekster op 3 september 2021 het gevraagde advies van de dienst Vergunningen ontving. De dienst Vergunningen excuseert zich voor het later aanleveren van de gevraagde informatie. Tijdens vakantieperiodes worden enkel de hoogdringende mails uit de mailboxen opgevolgd door de medewerkers. Tegelijkertijd wordt in de zomerperiode ook het werk opgevangen van de medewerkers die met vakantie zijn.

Helaas komt het daardoor voor dat verwerking van de mails vertraging oploopt en dat mails later beantwoord worden dan vooropgesteld. De dienst Vergunningen doet haar best om alle adviesvragen zo snel mogelijk te beantwoorden, maar het gebeurt dat dit niet binnen de vooropgestelde termijn lukt. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 24 september 2021.

Besluit

De ombudsvrouw is verheugd dat de verzoekster het advies ontving. Anderzijds betreurt ze dat de behandelingstermijn ver overschreden werd. Deze melding wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd met schending van de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling waakt over een tijdige opvolging van adviezen op maat door de dienst Vergunningen.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossiernummer	21.06.173168	terrasconstructie
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending

Probleem

De heer D. is architect. Namens een horecazaak neemt hij op 4 februari 2021 voor het eerst contact op met de dienst Toelatingen om een terrasconstructie te laten vergunnen. Pas op 2 april 2021 krijgt hij een reactie. Vervolgens vindt een afstemmingsoverleg plaats op 19 april 2021 met de gemeentelijke omgevingsambtenaar. Nadien wordt een aangepast voorstel ingediend op 21 april 2021. De verzoeker stuurt vervolgens zeven herinneringen, waarvan de laatste in kopie naar de ombudsdienst op 21 juni 2021. De verzoeker vindt de doorlooptijden voor een eenvoudige vraag totaal onaanvaardbaar.

Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling stelt dat de vraag tot het voorzien van een permanente terrasconstructie rond de boom geen sinecure is. Het uitgangspunt is immers dat een terrasconstructie uit losse elementen dient te bestaan om de impact op het openbare domein te beperken en veiligheid te kunnen garanderen. Het vergunnen van een permanente inrichting op het openbaar domein kan enkel in zeer uitzonderlijke waarbij naast de terrasvergunning, ook vergunbaarheid via omgevingsvergunning en een gunstig advies brandweer vereist zijn.

Het vergunnen van een permanente inrichting op het openbaar domein kan enkel in zeer uitzonderlijke waarbij naast de terrasvergunning, ook vergunbaarheid via omgevingsvergunning en een gunstig advies brandweer vereist zijn. Het antwoord op de vraag van de verzoeker heeft inderdaad zeer lang op zich laten wachten. In de periode dat de vraag werd gesteld, werd gewerkt aan een nieuw terrassenreglement. Nu dit terrassenreglement werd goedgekeurd door de gemeenteraad in juni 2021, bestaat ook duidelijkheid over de visie van het beleid inzake terrasconstructies. De terrasinrichting kan enkel bestaan uit losse terraselementen die tijdens sluiting van de zaak worden opgeborgen of onbruikbaar worden gemaakt. Een los terraselement rond een boom behoort tot de mogelijkheid wanneer aan volgende voorwaarden wordt voldaan:

- Boomkader blijft in zijn geheel gevrijwaard;
- Boom op zich blijft gevrijwaard van enige verankering;
- Afval in boomkader wordt dagelijks verwijderd;
- Terraselement dient dagelijks verwijderd te worden bij sluiting van de zaak.

Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 20 augustus 2021.

Besluit

De ombudsvrouw stelt vast dat de verzoeker uiteindelijk inhoudelijk een duidelijke reactie kreeg. Ze betreurt dat de behandelingstermijn lang is opgelopen en dat verschillende herinneringen nodig waren om een antwoord te verkrijgen. De antwoordtermijn voor dergelijke aanvragen zou niet afhankelijk mogen zijn van de goedkeuringsprocedure van een nieuw reglement of enige andere interne beslissingsprocedure. Deze melding wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd, met schending van het rechtszekerheidsbeginsel en de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er op toeziet dat het rechtszekerheidsbeginsel bewaakt wordt en toelatingsaanvragen beantwoord worden in afwachting van nieuwe beleidsbeslissingen.

Bedrijf	Stadsontwikkeling – Maatschappelijke Veiligheid	
Dossiernummer	21.10.179142	terras mindervalidenplaats
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	coördinatie	schending

Probleem

Dossier TL 21.10.179142

Mevrouw D. is medewerker in bibliotheek Permeke en contacteert de ombudsvrouw op 28 oktober 2021 in de hoop een oplossing te verkrijgen voor één van de vrijwilligers. Die persoon heeft een handicap en heeft elke keer veel problemen om een geschikte parkeerplaats te vinden in de buurt van Permeke. Er was één parkeerplaats voor personen met een handicap in de Muizenstraat, maar daar staat een caféterras op. De stedelijke dienst was al gestart met een controle op 4 oktober 2021 en de verzoekster kreeg daarvan een bericht. Helaas krijgt ze geen alternatief aangereikt en ook geen uitzicht op wanneer het eventueel terras verwijderd wordt. De verzoekster vraagt ook of er meerdere/andere parkeerplekken voor personen met een handicap in de buurt van de bibliotheek Permeke kunnen worden ingericht, zodat de bibliotheek voor iedereen toegankelijk blijft.

Dossier TL 21.11.179918

De heer J. contacteert eveneens de ombudsvrouw om het verdwijnen van een parkeerplaats voor gehandicapten naast de bibliotheek Permeke aan te kaarten. De verzoeker meldt dit op 18 november 2021.

Onderzoek

De directeur Maatschappelijke Veiligheid bevestigt dat er een terrasvergunning werd verleend ter hoogte van de mindervalidenparkeerplaats in de Muizenstraat. De vergunning is goedgekeurd tot 31 december 2021. De dienst Stadstoezicht controleert of de vergunning wordt nageleefd. Zolang de vergunning geldig is, kan geen proces-verbaal opgesteld worden.

Van de directeur Stadsontwikkeling verneemt de ombudsvrouw dat de dienst Mobiliteit en Parkeren - Personen met een Handicap niet op de hoogte was van het feit dat er een terrasvergunning was goedgekeurd. De directeur bevestigt dat de vergunning is goedgekeurd tot 31 december 2021, daarna dient het terras weggehaald te worden.

Het is de dienst Vergunningen die beslist wanneer aan welke diensten advies gevraagd wordt, voor welke bouwaanvragen. Als er advies gevraagd wordt aan de dienst Mobiliteit en Parkeren voor de plaatsing van een terras op een mindervalidenplaats, dan zal de dienst Mobiliteit en Parkeren een negatief advies geven of een andere locatie zoeken voor de parkeerplaats. Dat blijkt hier niet gebeurd.

Op de vraag of een bijkomende parkeerplaats kan ingericht worden rondom Permeke antwoordt de directeur Stadsontwikkeling dat deze plaatsen meestal ingericht worden op vraag van bewoners. Zij moeten aan een aantal voorwaarden voldoen om dit te bekomen. Publieke plaatsen worden minder vaak ingericht. Op deze locatie zouden geen bijkomende publieke plaatsen voorzien worden. Vanaf januari 2022 wordt de Muizenstraat heraangelegd. De aannemer moet zorgen voor een alternatieve locatie van de mindervalidenparkeerplaats tijdens de werken. De directeur Stadsontwikkeling geeft nog mee dat men in Antwerpen, met de Euro-

pese parkeerkaart voor personen met een handicap, in de hele stad onbeperkt gratis op straat kan parkeren, ook op plaatsen waar betalend parkeren of een blauwe zone geldt. De kaart moet wel goed zichtbaar op het dashboard liggen. Deze dossiers worden bij de ombudsvrouw afgesloten op 16 december 2021.

Besluit

De ombudsvrouw betreurt dat bij de goedkeuring van de terrasvergunning geen advies werd gevraagd aan de dienst Mobiliteit en Parkeren - Personen met en Handicap. Op die manier werd lange tijd de enige beschikbare mindervalidenparkeerplaats bij Permeke ingenomen. De toegankelijkheid van de stadsgebouwen en mindervalidenparkeerplaats(en) in de nabijheid zijn daarbij onontbeerlijk. Deze meldingen worden afgesloten als gegrond gecorrigeerd, met schending van de ombudsnormen toegankelijkheid en bereikbaarheid en coördinatie.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling erover er over waakt dat de dienst Vergunningen indien nodig advies inwint bij de dienst Mobiliteit en Parkeren - Personen met een Handicap, zodat parkeerplaatsen voor personen met een handicap maximaal toegankelijk blijven.

Bedrijf	Stadsontwikkeling – Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossiernummer	21.10.178790	tijdelijke verkeerssignalisatie
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending

Probleem

Mevrouw J. diende op 5 oktober 2021 een aanvraag Tijdelijke Verkeerssignalisatie in. Ze kreeg een betalingsbevestiging per mail, maar ontving nadien geen beslissing.

Op dinsdag 19 oktober 2021 probeerde ze daarom met de verantwoordelijke dienst te bellen, maar na anderhalf uur in wacht aan de telefoon gaf ze op, zegt ze. De verzoeker contacteert de ombudsvrouw op 20 oktober 2021.

Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing laat weten dat het stedelijk contactcenter op dinsdag 19 oktober rond 9.15 uur een oproep kreeg van de verzoekster. De oproep ging over een parkeervergunning voor bewoners, niet over tijdelijke verkeerssignalisatie.

Op de keuze voor ‘algemene vragen’, de keuze die de verzoekster maakte, was de gemiddelde wachttijd op 19 oktober 2021 iets meer dan zes minuten. Het is volgens de directeur technisch niet mogelijk dat de verzoekster voor 9.15 uur anderhalf uur in wacht zou hebben gestaan. De telefoonlijnen worden om 9.00 uur geopend, voor dat tijdstip krijgen bellers een boodschap te horen met de melding van de openingsuren en komt men niet in een wachtrij terecht.

Vermoedelijk heeft de verzoekster rechtstreeks naar de dienst Tijdelijke Signalisatie gebeld. Zij zijn op dinsdagen enkel in de namiddag bereikbaar vanaf 12.30 uur. De directeur kan niet traceren of de verzoekster met hen contact opnam, maar de wachttijd is ook die namiddag nergens 1,5 uur geweest.

De directeur Stadsontwikkeling laat weten dat het dossier met de aanvraag Tijdelijke Verkeerssignalisatie inderdaad op 5 oktober 2021 werd ingediend en door de dienst is goedgekeurd op 26 oktober 2021. Door het grote aantal vragen dat de dienst heeft moeten verwerken, hebben zij de dossiers in chronologisch volgorde opgenomen om er zo voor te zorgen dat alle dossiers correct verwerkt werden. Om deze reden is het inderdaad zo dat ook de verzoekster iets langer dan normaal moest wachten alvorens ze een goedkeuring kreeg. Ook bij de dienst Tijdelijke Verkeerssignalisatie heeft men nog nooit een wachttijd van 1,5 uur meegemaakt. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 5 januari 2022.

Besluit

Na betaling moest de verzoekster nog vijftien werkdagen wachten op goedkeuring. De normale termijn bedraagt vijf werkdagen. De gerapporteerde telefonische wachttijden liggen lager dan gemeld door de verzoekster, maar nog steeds hoog. Deze melding wordt afgesloten gegrond en deels gecorrigeerd met schending van de ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en toegankelijkheid en bereikbaarheid.

Aanbeveling 1

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling waakt over het tijdig goedkeuren van inkomende aanvragen voor tijdelijke verkeerssignalisatie.

Aanbeveling 2

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing en de directeur Stadsontwikkeling toezien op redelijke telefonische wachttijden.

Bedrijf	Zorgbedrijf	
Dossiernummer	21.10.178323	herstelling serviceflat
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	vertrouwensbeginsel	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending

Probleem

De heer V. woont met zijn echtgenote in een serviceflat van het Zorgbedrijf Antwerpen. Op 9 juli 2021 viel plots het venster uit de schuifdeur in de woonkamer. De heer V. kon net opzij springen waardoor de salontafel omkantelde en op zijn benen terecht kwam gelukkig zonder al te veel erg. Diezelfde dag werd het venster dicht gespijkerd en het Zorgbedrijf beloofde de schuifdeur snel te herstellen. Enkele malen kreeg de heer V. bericht dat een expert zou langskomen, maar een bezoek blijft uit. Het koppel kan het venster niet openzetten om te verluchten en ze kunnen niet op hun terras. De echtgenote is slecht te been en kan enkel tot op het terras, wat nu dus niet mogelijk is. Ze wensen ook een nieuw salon te bestellen, maar dit is onmogelijk omdat ze geen ladderlift kunnen gebruiken. De situatie werd al meerdere keren voorgelegd in het dienstencentrum maar een herstelling blijft uit. Op 10 oktober 2021 belt de verzoeker de ombudsvrouw.

Onderzoek

De directeur van het Zorgbedrijf Antwerpen erkent dat, tot op het ogenblik van de klacht bij de ombudsvrouw geen concrete actie ondernomen werd om het raam te herstellen. Hij excuseert zich. Het gaat niet over een schuifdeur, maar om een draaideur met een draai- en kiepfunctie. Het is bij het gebruik maken van deze kiepfunctie, dat waarschijnlijk een bout gelost is, waardoor de gehele deur uit de hengsels los kwam.

Onmiddellijk na het incident heeft de technische dienst tijdelijk het raam vastgemaakt. Zij gaven de boodschap aan de bewoners om de deur voorlopig niet te openen en dat dit om een tijdelijke oplossing zou gaan.

Ondanks verscheidene vragen en aanmaningen werd de herstelling niet uitgevoerd. De vertraging is te wijten aan het feit dat er in die periode weinig personeel aanwezig was in het dienstencentrum. Dit komt door de combinatie van verlof en een aantal zieken onder de werknemers. Een nieuwe centrumcoördinator ging aan het werk en zij volgt nauwgezet de dagelijkse werking op. Na de klacht is meteen actie ondernomen. De technische dienst voerde een meer grondige herstelling uit op 20 oktober 2021. De deur kan terug gebruikt worden. De bout in het kiepsysteem was te zwak om de zware deur te dragen. Deze werd nu vervangen door een steviger exemplaar. De melding wordt op 4 november 2021 bij de ombudsvrouw afgesloten.

Besluit

Van 9 juli tot 20 oktober konden de verzoeker en zijn echtgenote niet genieten van hun terras. De herstelling van de deur bleef onaanvaardbaar lang uit. Deze klacht is gegrond en na de melding bij de ombudsvrouw onmiddellijk gecorrigeerd. Het vertrouwensbeginsel en de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf Antwerpen er op toeziet dat herstellingen binnen een aanvaardbare termijn worden uitgevoerd.

Bedrijf	Zorgbedrijf	
Dossiernummer	21.08.175848	ongedierte
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	coördinatie	schending

Probleem

De moeder van mevrouw J. verblijft in een serviceflat van het Zorgbedrijf. Ze stelde de aanwezigheid van ongedierte vast: kakkerlakken en meerdere andere soorten. De klacht werd al ingediend via het onthaal van het dienstencentrum en ook onlangs via het Zorgbedrijf zelf.

Volgens de verzoekster gebeurt er niets. Als er bewoners zijn die het niet nauw nemen met de hygiëne en hierdoor een plaag ontstaat dan moeten er maatregelen genomen worden. De klachten zijn er in het verleden ook al geweest en toen is een verdelgingsbedrijf ingeschakeld. Mevrouw hoopt eindelijk op een reactie en contacteert de ombudsvrouw op 17 augustus 2021.

Onderzoek

Het is even wachten op een antwoord, waarvoor de algemeen directeur van het Zorgbedrijf zich verontschuldigt. Er was wel meteen actie ondernomen na de melding via de ombudsvrouw. Of en hoe lang de moeder en /of de verzoekster voorafgaandelijk aan de klacht het probleem al meldde aan het Zorgbedrijf, konden ze niet meer achterhalen. Na de melding werd contact opgenomen met een gespecialiseerde firma, die op 23 augustus 2021 de plaag vaststelde en een eerste behandeling startte.

Op 13 september 2021 gebeurde een vervolgininspectie door de firma, waarna geen levende kakkerlakken meer gevonden zijn. Er zijn voor alle zekerheid controleplaatjes achtergelaten. Tijdens het klachtenonderzoek is de moeder overleden. Tenslotte geeft de directeur mee dat bij dit soort ongedierteplaag een volle week en twee weekends tussen een eerste melding en een behandeling te lang is, zelfs in een vakantieperiode. Naar aanleiding van deze melding wordt overlegd met de firma om te onderzoeken of de termijn in de toekomst verkort kan worden.

Besluit

De ombudsvrouw sluit deze melding af als gegrond gecorrigeerd. De ombudsnormen adequate communicatie en coördinatie werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf Antwerpen binnen een redelijke termijn actie onderneemt bij signalen van bewoners rond ongedierte.

Bedrijf	Zorgbedrijf	
Dossiernummer	21.08.175270	facturatie
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending

Probleem

De heer F. meldt op 2 augustus 2021 bij de ombudsvrouw een fout in de facturatie van het verblijf van zijn moeder in het woonzorgcentrum. Hij maakt deze opmerking met verzoek tot rechtzetting al sinds augustus 2020 bij de dienst facturatie en in het woonzorgcentrum maar het probleem geraakt niet opgelost. Hij stelt dat de interne samenwerking tussen de diensten mank loopt.

Onderzoek

De directeur van het Zorgbedrijf meldt dat de fout in de facturatie dateert van de periode dat mevrouw nog thuis woonde en gezinszorg van het Zorgbedrijf gebruikte. Hij verontschuldigt zich voor deze fout. De vraag tot creditering werd in april 2021 al besproken op het directie team maar kreeg toen een negatief advies. Met bijkomende informatie van de buurtzorgmanager werd dit op 20 juli 2021 terug op het directieteam geagendeerd en werd beslist om alsnog tot creditering over te gaan die op 9 augustus 2021 werd uitgevoerd.

Besluit

De ombudsvrouw sluit deze melding af als gegrond gecorrigeerd. De ombudsnorm degelijke dossieropvolging werd hierbij geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf er op toeziet dat bij signalen over een mogelijk foutieve facturering sneller en efficiënter gehandeld wordt.

Bedrijf	Zorgbedrijf	
Dossiernummer	21.02.165251	dienstencentrum sfeer en woonsituatie
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	vertrouwensbeginsel	schending

Probleem

De heer D. is niet tevreden over de dienstverlening in een dienstencentrum van het Zorgbedrijf. De verzoeker begrijpt dat corona de boosdoener is, maar benadrukt dat de verstrenging van de regels de sfeer in het centrum niet ten goede komt. Er is ook een blijvend probleem met de werking van de liften. Eén lift valt geregeld uit, de andere lift heeft het onlangs ook begeven. Er zijn bewoners die de trappen moesten opstropelen. Hij maakte de overstap naar een serviceflat in dit gebouw omdat hij nood had aan een woning met lift en nu kan hij hier niet altijd gebruik van maken.

Ook volgende problemen in zijn appartement wil de verzoeker aankaarten en er een gepaste oplossing voor zien:

- de thermostaat die al een keer vervangen en ook vernieuwd werd, dient opnieuw nagekeken te worden
- de boiler in de bergruimte lekt en is nogmaals hersteld: waarom steeds herstellen in plaats van een nieuwe te plaatsen?

De verzoeker vraagt om geen reparaties meer uit te voeren, maar te voorzien in nieuw materiaal, zoals een nieuwe thermostaat en een nieuwe boiler.

Onderzoek

De ombudsvrouw neemt contact op met het Zorgbedrijf op 11 februari 2021. Ze stuurde drie rappels en krijgt op 28 mei een antwoord van de directeur. In de eerste plaats verontschuldigt de directeur zich voor het late antwoord.

Hij bevestigt dat tot nader bericht de dienstencentra gesloten zijn. Voor de bewoners van de serviceflats en andere klanten blijft de onderstaande dienstverlening wel gegarandeerd:

- 24/7 bemanning van het oproepsysteem in de serviceflats;
- maaltijdafhaling of -levering (ook in het weekend);
- telefonische bereikbaarheid dienstencentra 24/7
- schoonmaak in de gemene delen van de serviceflats
- • 24/7 woonassistentie

De aangepaste manier van werken heeft uiteraard een impact op de normale dienstverlening en activiteiten.

Wat de technische klachten betreft:

- boiler: er zijn de voorbije maanden een drietal meldingen geweest. Deze werden steeds binnen een redelijke termijn hersteld.
- thermostaat: er zit een draaischuif in de kastjes maar men kan de temperatuur regelen met de draaiknop aan de accumulatiekachel. Dit zorgt voor verwarring bij sommige bewoners. De centrumleider heeft samen met de manager Patrimoniumbeheer een beknopte handleiding gemaakt.
- liften: de leverancier komt een defecte lift steeds zo snel mogelijk herstellen. Er werd een rapport opgevraagd van de interventies op de beide liften in 2020. Hieruit blijkt dat ze samen geen 20 uur buiten dienst zijn geweest. Een defecte lift komt nooit op het goede moment, maar is jammer genoeg niet te vermijden. Het Zorgbedrijf houdt rekening met een uitval van maximaal 0,05% op jaarbasis, die overeenstemt met 44 uren. In dat opzicht zitten beide liften ruim onder dit criterium. Er is dus geen reden om een grondige renovatie of vervanging te overwegen. Onderhoud en herstellingen blijven uiteraard wel gebeuren.

De buurtzorgmanager heeft in een persoonlijk gesprek met de verzoeker benadrukt dat er op dit moment geen plannen zijn om deze site op te doeken. Integendeel, het Zorgbedrijf wil dit jaar nog investeren in een grondige renovatie van de keuken en de cafetaria. Ook een vervanging van het dak staat op het programma.

Besluit

Deze melding wordt afgesloten als een gegronde gecorrigeerde klacht. Na drie rappels en meer dan drie maanden op een antwoord wachten, is de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn en het vertrouwensbeginsel geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de algemeen directeur van het Zorgbedrijf er op toeziet dat de communicatie in klachten en meldingen efficiënter gebeurt.

Gegronde klachten 2022

Bedrijf	Maatschappelijke Veiligheid	
Dossiernummer	TL 22.02.183726	fietslabel
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

Op 22 juni 2021 vraagt de heer L. een fietslabel aan. Na enkele maanden heeft hij nog niets ontvangen, redenen zouden drukte, impact van de pandemie en technische problemen zijn. Men raadt aan een tweede aanvraag te doen. Na een tijd belt de verzoeker de stad opnieuw en krijgt het advies een mail te sturen naar het algemene mailadres van de stad, wat hij doet in januari 2022. Dezelfde dag krijgt hij de boodschap dat hij tegen het einde van de maand iets moet laten weten, moest hij tegen dan geen label ontvangen. Het label zou namelijk op 17 januari 2022 aan de koerierdienst bezorgd zijn. Het blijkt dat ook de post problemen ondervindt met de bedeling. In maart 2022 polst de verzoeker opnieuw bij de stad en weer wordt een label aangemaakt. Op 24 maart 2022 contacteert de verzoeker de ombudsvrouw.

Onderzoek

Uiteindelijk ontvangt de heer L. dit label eind maart 2022. De stad streeft klantvriendelijke dienstverlening na, ook bij het afleveren van fietslabels, aldus de directeur Maatschappelijke Veiligheid. Helaas werd het fietsenteam geconfronteerd met technische problemen. Bijkomend blijken niet alle verzonden labels aan te komen bij de aanvragers. Binnen Maatschappelijke Veiligheid wordt bekeken hoe deze dienstverlening verbeterd kan worden. Er worden verontschuldiging aangeboden voor de laattijdige bezorging van het fietslabel. De melding wordt op 5 april 2022 bij de ombudsvrouw afgesloten.

In de aanloop naar de agendering van het dossier op het college verneemt de ombudsvrouw nog dat door een technisch probleem met het e-formulier van A-stad, niet alle aanvragen bij het fietsenteam terecht kwamen. Wat ook bleek is dat niet alle labels die verzonden werden, bij de aanvragers terecht kwamen. Hier werd het nodige onderzoek uitgevoerd, waaruit bleek dat Bpost kampte met een tijdelijk tekort aan postbodes.

Deze twee factoren veroorzaakten de lange doorlooptijd voor deze aanvraag. Op de externe factor heeft de directeur Maatschappelijke Veiligheid geen vat.

Besluit

De doorlooptijd voor deze aanvraag van een fietslabel was te lang en ook de communicatie naar de aanvrager toe schoot tekort. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Maatschappelijke Veiligheid er blijft op toekijken dat de procedure voor de aanvraag van een fietslabel correct en binnen een redelijke termijn verloopt.

Bedrijf	Mobiliteit en Parkeren	
Dossiernummer	TL 22.07.190232	parkeervergunning geschrapt
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

Probleem

Een verzoeker ontvangt retributies en dient bezwaar in. Tot zijn verbazing verneemt hij dat zijn parkeervergunning werd gestopt, de kennisgeving werd op zijn naam naar een ander adres gestuurd. Hij woont al jaren op hetzelfde adres, maar ziet een link met een andere bewoner van het pand die onlangs verhuisde. Die persoon draagt niet dezelfde naam en heeft niet dezelfde nummerplaat voor zijn wagen. Op 29 juli 2022 contacteert de verzoeker de ombudsdienst.

Onderzoek

De directeur Mobiliteit en Parkeren bevestigt dat de verhuis van de medebewoners inderdaad een trigger heeft gegeven om de parkeervergunning ook te verhuizen. De verhuis van de parkeervergunning kon niet succesvol worden uitgevoerd omdat er toen al twee actieve parkeervergunningen op dat adres stonden. Omdat er maar maximaal twee parkeervergunningen per adres kunnen zijn, worden bijkomende parkeervergunningen stopgezet. Helaas was de verhuisbeweging van deze parkeervergunning niet correct. De IT-afdeling is hiervan op de hoogte en heeft in september een fix ingepland waardoor dit in de toekomst niet meer zou mogen voorkomen. De dienst wordt niet op de hoogte gebracht van alle stopzettingen van parkeervergunningen, de vergunninghouder echter wel. Omdat de parkeervergunning sinds 20 juli 2022 weer actief is, annuleerde de dienst de drie retributies.

Het dossier bij de ombudsdienst wordt op 8 augustus 2022 afgesloten.

Besluit

De klacht is gegrond, gecorrigeerd. De ombudsnorm degelijke dossieropvolging en het zorgvuldigheidsbeginsel worden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling er op toeziet dat de beloofde fix bij IT wordt uitgevoerd en dat hierop wordt gecontroleerd.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossiernummers	TL 187402 , e.a.	afsprakencapaciteit stadsloketten
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending

Dossiers

OMB TL 22.05.187402 - OMB TL 22.05.187399 - OMB TL 22.05.187223 - OMB EL 22.05.187012
 OMB EL 22.05.187005 - OMB TL 22.05.186895 - OMB TL 22.05.186788 - OMB EL 22.05.186736
 OMB TL 22.05.186570 - OMB TL 22.05.186569 - OMB TL 22.04.185964 - OMB TL 22.04.185847
 OMB TL 22.04.185643 - OMB TL 22.04.185510 - OMB TL 22.04.185436 - OMB TL 22.04.185435
 OMB TL 22.04.185384 - OMB TL 22.03.184997 - OMB TL 22.03.184964 - OMB TL 22.03.184852
 OMB TL 22.03.184583 - OMB TL 22.03.184479 - OMB TL 22.05.187332 - OMB TL 22.04.185101

Probleem

Vanaf half maart 2022 wordt de ombudsvrouw gecontacteerd door burgers die problemen ondervinden bij het boeken van een afspraak in een stadsloket. De wachttijden voor een afspraak lopen op. Het gaat over afspraken voor diverse producten (reisdocumenten, identiteitsdocumenten, rijbewijzen, ...), voor zowel aanvraag als ophaling, en de problemen duiken op in alle districten van de stad. Burgers weten zich geen raad en contacteren de stad opnieuw waardoor extra werk wordt gecreëerd in de vorm van vele telefoontjes en mails. Ook het stedelijk contactcenter is overbevestigd waardoor burgers de stad moeilijk kunnen bereiken. Melders benadrukken regelmatig de behulpzaamheid van het personeel, zowel aan de loketten als bij het stedelijk contactcenter.

Onderzoek

Vanuit de loketwerking verkrijgt de ombudsvrouw regelmatig updates over de situatie. Dat helpt om alvast algemene informatie aan de verzoekers te bezorgen.

Oorzaak voor de achterstand bij de loketwerking is tweeledig: de uitval door corona en de jaarlijks piek voor de zomervakantie met de reisdocumenten.

Vanuit het beleid en de loketwerking worden vanaf eind april acties ondernomen. 28 tijdelijke medewerkers worden ingezet. Deze medewerkers komen vanuit het stedelijk contactcenter en andere bedrijfseenheden binnen de stad. Voor het stedelijk contactcenter wordt overgegaan naar een gedeeltelijke uitbesteding aan een extern callcenter. Bijkomend zet men in op vacaties en worden extra jobstudenten aangetrokken voor de zomer en het najaar. De tijdelijke medewerkers gaan gefaseerd aan het werk. Zo wil men een goede opleiding en begeleiding garanderen die uiteindelijk leidt tot efficiënte ondersteuning.

Bovenop de 28 tijdelijke medewerkers zullen ook de reguliere vacatures bij de loketwerking sneller ingevuld worden. In mei 2022 gingen 12 nieuwe medewerkers aan het werk.

Besluit

De ombudsvrouw sluit voor deze gegronde klacht de meldingen af op 31 mei 2022, maar ook na deze datum blijven de meldingen helaas binnenstromen. Ze oordeelt dat alle meldingen gegrond zijn, met schending van de ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en toegankelijkheid en bereikbaarheid. De ombudsnorm actieve dienstverlening wordt niet geschonden.

De ombudsvrouw begrijpt dat bovenstaande acties tijd nodig hebben om vruchten af te werpen. Ze hoopt samen met de loketmedewerkers dat de genomen maatregelen voldoende zijn en zorgen voor verlichting van de werkdruk en efficiënte dienstverlening naar de burger toe.

Aanbeveling 1

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing erop toeziet dat de genomen maatregelen continue geëvalueerd worden om efficiënte dienstverlening aan de burgers te garanderen.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing erop toeziet dat burgers tijdig een afspraak kunnen maken, dat het stedelijk contactcenter bereikbaar is en de wachttijden worden ingeperkt.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossiernummers	TL .181501 , e.a.	werking loket migratie
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	vertrouwensbeginsel	schending

Probleem

Vanaf de start van 2022 bereiken verschillende klachten de ombudsvrouw over de wachttijd bij het loket migratie. Het gaat om diverse types elektronische verblijfkaarten die voor de eerste maal door nieuwkomers worden aangevraagd of om verblijfskaarten die verlengd moeten worden. De problemen worden aanvankelijk toegeschreven aan vertraging bij zowel het loket migratie als bij de dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) in Brussel.

Voor de vertraging bij het loket migratie wordt aanvankelijk verwezen naar afwezigheden door ziekte, het deels verplichte thuiswerk en de maximale kantoorbezetting vanwege de dan nog geldende coronamatregelen. De eerste klachten gaan vooraf aan de oorlog en vluchtelingen-crisis in Oekraïne die uitbreekt vanaf 24 februari 2022. Vanaf dan verergert de situatie verder. De wachttijd in het Antwerpse loket Migratie klimt vervolgens voor bepaalde documenten tot boven de 10 weken.

Verzoekers komen door de oplopende wachttijden in de problemen op diverse levensdomeinen (mutualiteit, werk, verblijfsrecht, reizen,...). Deze verzoekers kloppen bij de ombudsvrouw aan in de hoop een bespoediging van het dossier te bekomen of een geruststelling te verkrijgen dat er andere mogelijkheden zijn om de eigen administratie in afwachting op orde te brengen

Onderzoek

Het loket migratie engageert er zich toe om de behandelingstermijnen naar beneden te halen. De achterstanden zorgen immers voor een stroom aan vragen van klanten over de stand van zaken in hun dossier. Dit zorgt dan weer voor een verder sneeuwbaaleffect waardoor de behandeltermijnen nog oplopen. Eén van de maatregelen die genomen werd om deze achterstanden snel te verwerken is daarom het tijdelijk opschorten van de telefonische permanentie en het overschakelen naar een digitale bereikbaarheid.

De aanpassing loopt van 25 mei en met 31 augustus.

Op de stedelijke websites kunnen aanvragers meer informatie vinden en nalezen wat de actuele behandeltermijnen zijn. In die gevallen waar een verblijfsdocument binnen 14 dagen verstrijkt kan het formulier “papieren verblijfsvergunning verlengen” ingevuld worden zodat klanten tijdig een nieuw verblijfsdocument (bijlage 15) kunnen krijgen (indien zij daar recht op hebben). Voor andere vragen verwijzen de loketdiensten door naar een contactformulier. Daarnaast blijft ook het stedelijk contactcenter bereikbaar voor eerstelijnsinfo migratie plus voor ondersteuning bij het invullen van de digitale formulieren.

De problemen op het vlak van persoonlijke administratie ten gevolge van het ontbreken van verblijfspapieren zijn divers en bijgevolg ook de mogelijke oplossingen. Van deze oplossingen zijn vele aanvragers helaas niet steeds op de hoogte merkt de ombudsvrouw (zoals het recht op een basisbankdienst, het aanmaken van een bisnummer door de mutualiteit voor werknemers,

het aanvragen van sociale hulp bij een sociaal centrum voor het dekken van medische kosten, enzovoort).

Besluit

Hoewel de ombudsvrouw begrip heeft voor de samenloop van opeenvolgende crisissen en voor de maatregelen die de loketdiensten nemen om de opgelopen dossierachterstand weg te werken, betreurt ze het opschorten van de telefonische bereikbaarheid. Andere wel telefonisch bereikbare diensten vullen vervolgens deze lacune gedeeltelijk op. Partnerorganisaties die diensten verlenen op het domein vreemdelingenzaken trekken hierbij aan de alarmbel. Ook de toestroom van klachten bij de ombudsdienst is hiervan getuige. Los van het wegwerken van de wachttijden, ziet de ombudsvrouw een zeer dringende opdracht weggelegd voor de loketwerking om de informatiedoorstroming te verbeteren, zodat de betrokken burgers die een aanvraag hebben lopen bij het loket migratie hun rechten kunnen uitputten in afwachting van het wegwerken van de wachttijden. Deze meldingen worden bij de ombudsvrouw afgesloten als gegrond met schending van de ombudsnormen redelijke behandelingstermijn, toegankelijkheid en bereikbaarheid en het vertrouwensbeginsel.

Aanbeveling 1

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing het nodige doet om de dossierachterstand bij het loket migratie zo spoedig mogelijk weg te werken.

Aanbeveling 2

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de informatiedoorstroming spoedig verbetert zodat de betrokken burgers die een aanvraag hebben lopen bij het loket migratie hun rechten kunnen uitputten in afwachting van het wegwerken van de wachttijden.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossier	TL 22.08.191167	woningkaart
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
	actieve dienstverlening	schending

Probleem

De heer C. vraagt een woningkaart aan op 20 juli 2022. Er wordt op de ontvangstmelding vermeld dat hij die na vijf dagen zou ontvangen. Op 18 augustus heeft hij nog niets ontvangen. Via het stedelijk contactcenter had hij meermaals contact met de dienst Wonen, waar hij telkens vernam dat hij diende te wachten. Echter, de deadline om dit bewijsstuk in te dienen bij de Vlaamse overheid is bijna verstreken. Zonder dit bewijsstuk zal hij onterecht worden belast, zegt hij. Hij roept de hulp in van de ombudsvrouw.

Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing laat weten dat er voor deze woningkaart verwarring was rond het nummer van het pand. Het pand stond met een foutief huisnummer ingetekend in het Centraal Referentieadressenbestand (CRAB). Door deze technische fout “bestond” het pand niet in de bevolkingstoepassing en kon de woningkaart niet afgeleverd worden. Dit werd ondertussen rechtgezet en de woningkaart werd afgeleverd.

De loketdiensten betreuren dat deze informatie niet werd meegedeeld bij het in behandeling nemen van de vraag en ook niet bij de contactnames met de dienst Wonen.

De loketdiensten nemen dit op met de betrokken medewerkers en bieden hun verontschuldigingen aan. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 2 september 2022.

Besluit

Gelukkig werd de situatie uitgeklaard zodat de woningkaart kon worden afgeleverd. De ombudsnormen degelijke dossierbehandeling, redelijke behandelingstermijn en actieve dienstverlening werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing medewerkers coacht om aanvragers van woningkaarten steeds volledig en correct te informeren.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossier	TL 22.06.189012	registratie kinderen
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	actieve dienstverlening	schending

Probleem

Mevrouw E. komt in juli 2020 aan in Antwerpen. In de loop van augustus 2020 doet ze haar verblijfsaanvraag. Haar twee kinderen worden daarbij door het loket migratie niet op het adres van de verzoekster geplaatst, ondanks dat de benodigde documenten bezorgd werden. Op 1 juli 2021 verhuisde de verzoekster naar de gemeente Saint-Nicolas. In november 2021 ontvangt zij haar belastingbrief voor inkomstenjaar 2020 en wordt de verzoekster zich bewust van het probleem. Ze probeert dit te regelen met de administratie van de gemeente Saint-Nicolas, maar daar wordt ze doorverwezen naar Antwerpen waar de fout gemaakt werd. Bij het loket migratie zegt men haar niet meer te kunnen helpen omdat ze nu in de gemeente Saint-Nicolas woont. De verzoekster contacteert de ombudsvrouw op 30 juni 2022.

Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing laat weten dat de afstamming inderdaad niet correct werd geregistreerd bij de inschrijving. Ondertussen hebben de loketdiensten dit rechtgezet. De loketdiensten merkten op dat de verzoekster in 2020 niet als hoofd van het gezin was geregistreerd. Vermoedelijk is dit de reden waarom de kinderen niet op haar aangifte vermeld staan. Sinds ze naar de gemeente Saint-Nicolas verhuisde, staat ze als gezinshoofd geregistreerd. De loketdiensten verontschuldigen zich voor deze fout. Dit had bij de telefonische contactname met het loket migratie grondiger onderzocht moeten worden. Het klopt dat de loketdiensten niet langer “gemeente van beheer” zijn en in het rijksregister geen aanpassingen meer kunnen doen. Het is wel de verantwoordelijkheid van de loketdiensten om bij de nieuwe gemeente van beheer de rechtzetting te vragen. De loketmedewerkers nemen contact op met de gemeente Saint-Nicolas om de nodige aanpassingen door te voeren in de gezinsbinding, zodat de kinderen niet langer als ‘nietverwant’ geregistreerd staan. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 19 juli 2022.

Besluit

Deze melding wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm actieve dienstverlening.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van het loket migratie coacht om gemelde problemen in verband met inschrijvingen grondig te onderzoeken en de nodige oplossingen aan te reiken.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossier	TL 22.06.187441, 187492 e.a.	afsprakencapaciteit stadsloketten 2
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending

Probleem

Vanaf half maart 2022 wordt de ombudsvrouw gecontacteerd door burgers die problemen ondervinden bij het boeken van een afspraak in een stadsloket. De wachttijden voor een afspraak lopen op. Het gaat over afspraken voor diverse producten (reisdocumenten, identiteitsdocumenten, rijbewijzen, ...), voor zowel aanvragen als ophalingen, en de problemen duiken op in alle districten van de stad. Burgers weten zich geen raad en contacteren de stad opnieuw waardoor nog eens extrawerk wordt gecreëerd in de vorm van vele telefoontjes en mails. Ook het stedelijk contactcenter is overbevroegd waardoor burgers de stad moeilijk kunnen bereiken. Melders benadrukken regelmatig de behulpzaamheid van het personeel, zowel aan de loketten als bij het stedelijk contactcenter, maar krijgen ook de boodschap dat er tijdelijk meer vragen zijn door de nasleep van de coronacrisis en de afspraken die toen gemist zijn.

Onderzoek

Vanuit de loketwerking verkrijgt de ombudsvrouw regelmatig updates over de situatie, wat ze toejuicht. Oorzaak voor de achterstand bij de loketwerking is drieledig: de uitval door corona, de komst van Oekraïense vluchtelingen en de jaarlijks piek voor de zomervakantie met de reisdocumenten. Vanuit het beleid en de loketwerking worden eind april acties ondernomen. 28 tijdelijke medewerkers worden ingezet. Deze medewerkers komen vanuit het stedelijk contactcenter en andere bedrijfseenheden binnen de stad. Voor het stedelijk contactcenter wordt overgegaan naar gedeeltelijke uitbesteding aan een extern callcenter. Bijkomend zet men in op vacaties en worden extra jobstudenten aangetrokken voor de zomer en het najaar. De tijdelijke medewerkers gaan gefaseerd aan het werk. Zo wil men een goede opleiding en begeleiding garanderen die uiteindelijk leidt tot efficiënte ondersteuning. Bovenop de 28 tijdelijke medewerkers zullen ook de reguliere vacatures bij de loketwerking sneller ingevuld worden. In mei 2022 gaan er al 12 nieuwe medewerkers aan het werk. Wat betreft reisdocumenten wordt er vanuit de stad enige soepelheid aan de dag gelegd.

Besluit

De ombudsvrouw sluit voor deze gegronde klacht de meldingen af op 27 juli 2022, maar ook na deze datum blijven meldingen komen. Ze oordeelt dat alle meldingen gegrond zijn, deels gecorrigeerd, met schending van de ombudsnormen toegankelijkheid en bereikbaarheid en redelijke behandelingstermijn.

De ombudsvrouw begrijpt dat bovenstaande acties tijd nodig hebben om vruchten af te werpen. Ze hoopt samen met de loketmedewerkers dat de genomen maatregelen voldoende zijn en opnieuw zorgen voor een efficiënte dienstverlening naar de burger toe.

Aanbeveling 1

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat de genomen maatregelen continu geëvalueerd worden om efficiënte dienstverlening te garanderen.

Aanbeveling 2

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat burgers tijdig een afspraak kunnen maken, dat het stedelijk contactcenter bereikbaar is en de wachttijden worden ingeperkt.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossier	TL 22.05.186568	rijbewijs
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

Probleem

In april 2022 krijgt een verzoeker bericht van de stad dat het attest rijgeschiktheid van de arbeidsgeneesheer ontbreekt voor zijn rijbewijs. In januari 2021 werd zijn rijbewijs afgeleverd en meer dan een jaar later constateert men dat er een medisch document ontbreekt.

Op 10 mei 2022 heeft de verzoeker een afspraak om het rijbewijs bezoldigd vervoer te laten aanpassen met het attest rijgeschiktheid groep 2 van de arbeidsgeneesheer. Het huidige rijbewijs, geldig tot 2024, moet hij inleveren in afwachting van het aangepaste rijbewijs, dat pas op 17 mei klaar zou zijn. De verzoeker heeft een eigen vervoersdienst gespecialiseerd in rolwagenvervoer en zit dus nu zonder rijbewijs.

De verzoeker heeft, omwille van de medische controles en periode zonder rijbewijs, inmiddels veel vervoersritten moeten afzeggen voor personen in een rolstoel die aangepast vervoer nodig hebben.

Onderzoek

Tijdens het bezoek aan het stadsloket werd vastgesteld dat het rijbewijs verkeerd werd opge maakt. Per vergissing werd in 2021 een advies voor medisch attest beschouwd als een medisch attest. Het advies stelde dat een verdere medische beoordeling nodig was. De verzoeker had in 2021 naar een dokter/specialist moeten gaan en daarna kon hij met een volledig medisch attest een rijbewijs groep 2 aanvragen. De loketdiensten verontschuldigen zich voor de fout en de medewerkster die het rijbewijs in 2021 afleverde, is attent gemaakt op de fout. Mogelijk werd ook onvoldoende gekaderd waarom een correctie nodig was. Op 17 mei 2022 werd het nieuwe rijbewijs bezorgd.

Als de verzoeker schade leed gedurende de periode zonder rijbewijs, kan hij daarvoor een aanvraag tot schadevergoeding indienen via het e-loket.

Besluit

Er werd inderdaad een fout gemaakt in het dossier van de verzoeker. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de dienst Rijbewijzen blijft coachen en begeleiden bij het zorgvuldig opvolgen van dossiers.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossier	21.11.179977	bereikbaarheid stedelijk contactcenter
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending

Probleem

Op maandag 22 november 2021 belt de heer T. het stedelijk contactcenter met de vraag of de identiteitskaart van zijn dochter via de telefoon geactiveerd kan worden of dat hij hiervoor een afspraak dient te maken in het stadsloket. Na een kwartier krijgt hij iemand aan de lijn. De medewerker van het stedelijk contactcenter schakelt de verzoeker door. De verzoeker staat opnieuw in wacht, 45 minuten lang. Hij geeft het uiteindelijk op en legt in. Vervolgens maakt hij een afspraak in stadsloket Linkeroever. Hij hekelt de telefonische onbereikbaarheid van de stad en meldt dit op 22 november 2021 bij de ombudsvrouw.

Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing bezorgt haar reactie over de telefonische bereikbaarheid. Maandagvoormiddag 22 november 2021 was het team, dat de gespecialiseerde vragen over identiteitskaarten kan beantwoorden, uitzonderlijk niet bereikbaar. De medewerkers van het stedelijk contactcenter waren hiervan niet op de hoogte, waardoor de verzoeker werd doorgeschakeld naar een afwezigheidsbericht. Verder zorgde een technisch probleem in de telefooncentrale er voor dat een wachtboodschap afgespeeld werd, waardoor de verzoeker bleef wachten. Het contactcenter waakt erover dat klanten in de toekomst niet meer doorgeschakeld worden naar niet bereikbare teams door betere interne afspraken te maken. Ze verontschuldigen zich voor de lange wachttijd. Deze melding wordt op 15 december 2021 bij de ombudsvrouw afgesloten.

Besluit

Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd, met schending van de ombudsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat interne afwezigheden goed worden afgestemd met alle mogelijke betrokkenen zodat de telefonische dienstverlening optimaal verloopt.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossier	22.04.185128	spoedprocedure identiteitskaart
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

Probleem

De identiteitskaart van mevrouw O. wordt gestolen. De volgende dag vertrekt ze naar het buitenland en ze wenst dus snel een nieuwe kaart aan te vragen. Ze vreest dat ze te laat is, maar volgens de loketmedewerker zou ze, als ze een supplement betaalt, de kaart de volgende dag in Brussel kunnen ophalen. De volgende dag stelt ze in Brussel vast dat er geen kaart is, dat de voorgestelde procedure niet bestaat en dat dossiers die ingediend worden na 15 uur, sowieso niet behandeld worden voor de volgende dag. Mevrouw stelt dat ze verkeerd geïnformeerd werd en onnodige kosten maakte, voor de kaart en de taxirit naar Brussel. Op 4 april 2022 contacteert ze de ombudsvrouw.

Onderzoek

Het blijkt dat een aanvraag identiteitskaart voor Belg op doorreis, zoals voor mevrouw, altijd in spoedprocedure aan te vragen is en dat een centrale levering inderdaad niet mogelijk is. Mevrouw ontving de verkeerde informatie en het dossier werd op de foute manier behandeld. Op 22 april 2022 krijgt mevrouw een nieuwe identiteitskaart uitgereikt. De verzoekster krijgt het advies dat ze een schadevergoeding kan aanvragen. De melding wordt op 30 mei 2022 bij de ombudsvrouw afgesloten.

Besluit

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

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de loketten blijft coachen en begeleiden bij het zorgvuldig opvolgen van dossiers.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossier	22.02.183859	schrapping domicilie
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	schending

Probleem

De heer J. verhuurt enkele studio's op het gelijkvloers van zijn woning. Een ex-huurder verhuisde meer dan 5 jaar geleden, maar zou nog steeds gedomicilieerd staan op het adres. De ex-huurder kwam in problemen met het gerecht, wat ervoor zorgt dat er regelmatig politie bij de nieuwe huurder verschijnt. De voorbije jaren probeerde de verzoeker een oplossing te zoeken met de dienst bevolking, maar het probleem blijft bestaan.

De verzoeker wenst dat het probleem opgelost geraakt, zodat er niet meer binnengevallen wordt bij zijn nieuwe huurder. De verzoeker contacteert de ombudsvrouw op 26 februari 2022.

Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing stelt dat de ambtelijke schrapping correct werd doorgevoerd in 2017. Helaas werd in november 2021 bij de herinschrijving, naar aanleiding van de nieuwe verblijfsaanvraag van de ex-huurder, door het loket migratie een fout gemaakt.

De ambtelijke schrapping werd per vergissing gesupprimeerd, wat niet correct is, dit mag enkel bij intrekking via college. Daarnaast werd de ex-huurder niet correct op zijn nieuw adres ingeschreven. De loketdiensten nemen dit op met de betrokken loketmanager en voorzien op korte termijn extra opleiding voor alle medewerkers migratie hierover.

De fout is intussen rechtgezet. De ex-huurder staat vanaf datum 26 juni 2017 niet langer ingeschreven op het adres van de verzoeker. Het nieuwe adres, dat door de ex-huurder opgegeven werd in het kader van zijn verblijfsaanvraag en dat door de wijkagent feitelijk werd vastgesteld, werd ook correct gezet. De loketdiensten verontschuldigen zich tegenover de verzoeker en de huidige bewoners voor alle ongemak. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 9 maart 2022

Besluit

De ombudsvrouw stelt vast dat de administratieve fouten werden rechtgezet. Deze melding wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd met schending van de ombudsnorm overeenstemming met de regelgeving.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de nodige coaching voorziet voor de medewerkers van het loket migratie om een herinschrijving in het kader van een verblijfsaanvraag correct te kunnen afhandelen.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossier	22.01.182500	nationaliteitsaanvraag
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

Eind oktober 2020 start de heer G. een nationaliteitsaanvraag op. Na twee maanden niets gehoord te hebben, vraagt hij in december 2020 een stand van zaken. Op 27 januari 2021 ontvangt hij een uitnodiging voor een afspraak in het stadsloket Deurne op 30 juli 2021. In deze brief wordt vermeld dat de heer G. een pasfoto dient mee te nemen. De verzoeker is blij met de afspraak en gaat ervan uit dat alles in orde is. Op 22 juli 2021 ontvangt de heer G. een mail waarin staat dat de afspraak wordt geannuleerd omdat de stad een beslissing kreeg van de federale overheidsdienst. Hij zou meer concrete informatie ontvangen via de post. In de brief staat dat de aanvraag werd geweigerd omdat de verzoeker geen financiële documenten van zijn echtgenote bezorgde. Hier is volgens de verzoeker nooit naar gevraagd en hij is teleurgesteld dat er intussen al zoveel tijd verstreek. Bijkomend dient de verzoeker 209 euro te betalen voor een nieuwe aanvraag. Hij betaalde dit bedrag al in januari 2021 en vindt het niet rechtvaardig om dit opnieuw te moeten betalen.

Begin augustus 2021 bezorgt de heer G. de loonbrieven van zijn vrouw. Op 11 augustus 2021 krijgt hij een ontvangstbevestiging van de stad. Tot verbazing van de verzoeker krijgt hij twee maanden later, op 14 oktober 2021, een mail van het Loket migratie dat hij een nieuwe aanvraag moet doen, zonder verdere uitleg. Op het tijdstip van deze mail verstreek er een jaar na de initiële aanvraag van de heer G. . De heer G. start een nieuwe procedure op 28 oktober 2021 met alle gevraagde documenten in de bijlagen. Op 10 december 2021, zes weken later, ontvangt hij een mail waarin wordt gevraagd naar een betalingsbewijs van de federale bijdrage. De verzoeker weigert dit bedrag opnieuw te betalen en bezorgt het bewijs van januari 2021.

Sinds deze laatste communicatie in oktober 2021 heeft de heer G. niets meer vernomen over de status van zijn aanvraag voor een permanente verblijfsvergunning, terwijl in alle automatische bevestigingsmails wordt gezegd dat hij een antwoord kan verwachten binnen de vier tot vijf weken. De verblijfsvergunning waarover de heer G. op dat moment beschikt is geldig tot 8 augustus 2022 en hij begint zich zorgen te maken of hij tegen dan een beslissing zal ontvangen hebben. Hij contacteert de ombudsvrouw op 26 januari 2022.

Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing meldt dat uit nazicht blijkt dat enkele zaken niet optimaal opgevolgd werden. De loketdiensten verontschuldigen zich hiervoor. Aan de verantwoordelijke loketmanager is gevraagd om dit zowel met de betrokken medewerkers op te nemen als aan de volledige groep aandacht te vragen voor een zorgvuldige, volledige en correcte dossieropvolging. Hierover bestaan duidelijke afspraken en procedures.

De heer G. meldde zich op 30 oktober 2020 aan om een nieuwe verblijfsaanvraag in te dienen. Op 20 november 2020 vroegen de loketdiensten om een betalingsbewijs van de federale bijdrage over te maken, zodat de verblijfsaanvraag opgestart kon worden. Op 14 januari 2021 stuurde de heer G. het gevraagde betalingsbewijs door, samen met alle andere nodige documenten.

De verblijfsaanvraag werd op 27 januari 2021 opgestart. Per mail kreeg de verzoeker een bijlage 19ter doorgestuurd als bewijs van de aanvraag met een uitnodiging om op de hoogte gebracht te worden van de beslissing van de dienst Vreemdelingenzaken Brussel (DVZ). Deze afspraak zou doorgaan op 28 juli 2021 en werd op vraag van de heer G. verplaatst naar 30 juli 2021. De vraag om een foto mee te brengen is een standaardformulering en geenszins voorafname van toekenning verblijf. Die beslissing neemt de dienst Vreemdelingenzaken Brussel (DVZ).

Op 7 juli 2021 contacteerde de DVZ de loketdiensten met de vraag om nog bewijzen van bestaansmiddelen op te vragen aangezien er enkel bewijzen van bestaansmiddelen van de heer G. zelf werden voorgelegd, terwijl de referentiepersoon (de echtgenote) in principe moet aantonen zelf over voldoende bestaansmiddelen te beschikken. Deze bewijsstukken werden door de loketdiensten niet tijdig opgevraagd. Op 22 juli 2021 bezorgde DVZ een weigeringsbeslissing, die aangevend verzonden werd naar het adres van de heer G. Daarnaast werd hij per mail op de hoogte gebracht dat zijn afspraak geannuleerd werd.

Helaas vroeg een medewerker op basis van de vraag naar extra bestaansmiddelen van DVZ van 7 juli 2021, op 30 juli 2021 deze stukken toch nogmaals op, nadat DVZ de aanvraag al geweigerd had. Dit had niet mogen gebeuren. Het dossier werd onvoldoende nagekeken en dit was verwarrend voor de verzoeker. De heer G. bezorgde de extra bewijsstukken op 11 augustus 2021. Opnieuw werd in de dossieropvolging een fout gemaakt en werden de stukken doorgestuurd naar de DVZ. Dit was niet de correcte weg. De loketdiensten hadden de verzoeker op dat moment moeten contacteren en hem moeten aanraden om een nieuwe procedure te starten aangezien de beslissing van 22 juli 2021 van DVZ in principe definitief was. Deze boodschap kreeg hij pas op 14 oktober 2021, met weinig context.

Op 28 oktober 2021 vulde de heer G. het formulier in om een nieuwe verblijfsaanvraag op te starten. Omdat de federale bijdrage per verblijfsaanvraag opnieuw betaald moet worden, vroegen de loketdiensten op 10 december 2021 om een betalingsbewijs over te maken. Er werd ook gevraagd een nieuw bewijs van een in België geldige ziektekostenverzekering door te sturen. Diezelfde dag stuurde de heer G. hetzelfde betalingsbewijs als bij de eerste aanvraag door.

Op 20 januari 2022 werd de nieuwe - tweede - verblijfsaanvraag opgestart en kreeg hij ook een nieuwe bijlage 19ter. De loketdiensten verontschuldigen zich voor de fouten die door de betrokken medewerkers gemaakt werden. Het loket Migratie neemt persoonlijk contact op met de heer G. en informeert hem over het verdere verloop. De huidige verblijfskaart is nog geldig tot 8 augustus 2022 en deze kan hij zonder problemen behouden. Er wordt de heer G. aangeraden om de federale bijdrage opnieuw te betalen en het betalingsbewijs zo snel mogelijk aan de loketdiensten te bezorgen, zodat DVZ de tweede aanvraag zeker niet kan weigeren wegens het ontbreken van het betalingsbewijs. De heer G. kan vervolgens een vraag tot terugbetaling van deze tweede federale bijdrage aan de stad richten via het aanvraagformulier schadevergoeding in het e-loket. De bijdrage is een federale bijdrage die door de aanvrager rechtstreeks op een federale rekening wordt gestort en daarom kunnen de loketdiensten van de stad dit niet rechtstreeks terugbetalen.

Bij aanvragen tot gezinshereniging met een Belg beschikt DVZ over een beslissingstermijn van zes maanden. Voor de nieuwe procedure moeten zij dus ten laatste op 20 juli 2022 een beslissing nemen in dit dossier. Gezien de fouten in dit dossier zullen de stedelijke loketdiensten DVZ vragen of het mogelijk is de loketdiensten sneller op de hoogte te brengen van een beslissing. Het blijft uiteraard de keuze van DVZ om daar al dan niet op in te gaan. Het dossier wordt op 21 februari 2022 bij de ombudsvrouw afgesloten.

Besluit

klacht is gegrond, gecorrigeerd, met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm adequate communicatie. De melding wordt afgesloten als gegrond maar gecorrigeerd met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel. Over het redelijkheidsbeginsel doet de ombudsvrouw geen uitspraak.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van het Loket migratie blijft coachen en begeleiden bij het zorgvuldig opvolgen van dossiers en bij het volledig en helder informeren van de klant.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossier	22.01.182013	inschrijving minderjarigen
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

Mevrouw is voogd van twee minderjarige Afghaanse jongeren. Ze hebben een oranje verblijfskaart en verhuisden van Kapellen naar Antwerpen. Mevrouw meldde de verhuizing in december 2021. Half januari 2022 contacteert mevrouw het loket migratie voor een stand van zaken. De medewerker aan de lijn zegt geen datum te kunnen geven wanneer de dossiers doorgestuurd worden naar de politie voor een woonstcontrole. Het zou te druk zijn. Er is ook geen maximum wachttijd, zegt hij.

Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing licht toe dat het hier gaat om een vraag tot adreswijziging van houders van een attest immatriculatie en om minderjarige asielzoekers. Om deze reden geeft het stadsluket de aanvragen door aan het loket migratie. Helaas gebeurde dat pas op 16 januari 2022 door verminderde bezetting gedurende de eindejaarperiode en extra afwezigingen door corona.

Het loket migratie neemt na de melding bij de ombudsvrouw het dossier in behandeling en de woonstcontrole is lopend. Mevrouw wordt verder door het loket op de hoogte gehouden. De attesten immatriculatie waren vervallen, maar werden nog verlengd door de gemeente Kapellen. De directeur verontschuldigt zich, naast de wachttijd, ook voor de communicatie door de medewerker van het callcenter Migratie. Er zijn inderdaad wachttijden op dit moment, maar die boodschap kan op een correctere manier geformuleerd worden. De loketmanager Migratie neemt dit op met het telefoonteam Migratie.

Besluit

Het intern doorgeven van de aanvragen duurde te lang en de communicatie naar mevrouw toe kon klantvriendelijker. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnormen actieve dienstverlening en adequate communicatie.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing intern de nodige acties onderneemt zodat dossiers tijdig behandeld worden. Ze beveelt ook aan de medewerkers van het callcenter Migratie te blijven coachen bij het klantvriendelijk te woord staan van de klant.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossier	22.06.188094	adreswijziging
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Collegebesluit	2022_CBS_00279	
Ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

Na een buitenlands verblijf dient mevrouw P. op 3 maart 2022 een aanvraag tot inschrijving in. Een maand later informeert ze bij de stad naar de woonstcontrole. Ze verneemt dat er geen aanvraag adreswijziging is ontvangen. Mevrouw moet een nieuwe aanvraag indienen. De procedure zou maximaal vier weken duren. Rond 20 april 2022 belt de wijkagent mevrouw op, om te zeggen dat hij nog steeds geen vraag kreeg.

Midden mei contacteert mevrouw opnieuw de stad. Er wordt opnieuw gevraagd om een elektronische aanvraag te doen en alles op mail te zetten. De mail wordt verstuurd, maar ze krijgt nooit antwoord. Begin juni belt mevrouw meerdere keren met de stad met de vraag naar een oplossing. Een medewerkster stuurt mevrouw een papieren aanvraag, die ze onmiddellijk terug naar haar mag sturen. Een dag later krijgt de wijkagent de opdracht om de woonstcontrole uit te voeren en hij komt meteen langs.

Onderzoek

De loketdiensten verontschuldigen zich voor het moeizaam verloop van de vraag tot inschrijving. Aan de telefoon werden foutieve inlichtingen gegeven en het dossier werd foutief 'gelabeld'. Dit wordt opgenomen met de betrokken medewerkers. Het is belangrijk tickets correct terug in het registratiesysteem te zetten zodat deze zichtbaar blijven voor verdere verwerking. Mevrouw wordt na een positieve woonstcontrole correct ingeschreven. Ook de identiteitskaart wordt afgeleverd.

Besluit

Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnormen degelijke dossieropvolging en adequate communicatie.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de loketten blijft coachen en begeleiden bij het zorgvuldig opvolgen van dossiers.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossier	22.04.185556	rijbewijs vervallen
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

Probleem

Eind september 2021 doet mevrouw een aanvraag voor de vervanging van een rijbewijs. Begin oktober krijgt ze een bericht dat het rijbewijs klaar zal liggen op 12 oktober 2021 in het stadsloket. Op 10 oktober 2021 vertrekt het koppel echter voor zes maanden naar het buitenland. Ze verwittigen de stad dat ze het rijbewijs pas vanaf 26 maart 2022 kunnen ophalen. Dit is geen probleem volgens de medewerkers. Alle contacten verliepen telefonisch. Bij thuiskomst verneemt het koppel dat het rijbewijs vernietigd werd. Mevrouw dient opnieuw een rijbewijs aan te vragen, de kosten hiervoor te betalen en vrij te nemen om de afspraken met de stad na te komen. Mevrouw voelt zich misleid door de foute informatie die ze aan de telefoon kreeg. Op 14 april 2022 contacteert ze de ombudsvrouw.

Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing bevestigt dat er een brief wordt verzonden bij het niet afhalen van het rijbewijs. In het dossier van mevrouw was er een melding geplaatst dat ze het rijbewijs pas kon afhalen vanaf 30 april 2022. Deze melding werd over het hoofd gezien bij het vernietigen van het rijbewijs. Er wordt vervolgens een nieuw rijbewijs aangevraagd en mevrouw kan dit vanaf 26 april 2022 ophalen. De melding wordt op 27 april 2022 bij de ombudsvrouw afgesloten.

Besluit

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

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de dienst Rijbewijzen blijft coachen en begeleiden bij het zorgvuldig opvolgen van dossiers.

Bedrijf	Stadsbeheer	
Dossier	TL 22.06.187882	afvalstickers
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	coördinatie	schending
	degelijke dossieropvolging	schending

Probleem

Een medewerker van het Stedelijk Onderwijs tracht sinds 21 april 2022 afvalstickers voor de school te bekomen. Zijn mailadres wordt niet aanvaard bij het aanmaken van een A-profiel. Hij neemt telefonisch contact op met het stedelijk contactcenter. Na het eerste telefoongesprek wordt hem aangeraden dit probleem te melden via het algemeen mailadres. Deze mail, zowel als daaropvolgende mails, blijven allen onbeantwoord. Bij het voorlaatste telefoongesprek krijgt hij het advies om langs een stadsloket te gaan met zijn persoonlijke identiteitskaart, ook al gebeurt de aankoop op naam van de organisatie die valt onder het Stedelijk Onderwijs. Gelukkig checkte hij vooraf nog of je dan inwoner moet zijn van Antwerpen. Dit blijkt een voorwaarde te zijn. Het afvallokaal staat ondertussen vol en is er nog steeds geen oplossing. Op 9 juni 2022 contacteert hij de ombudsdienst.

Onderzoek

De bedrijfsdirecteur Stadsbeheer betreurt de moeilijkheden die de verzoeker ondervond om afvalstickers te bestellen. Er heerste verwarring bij de diensten omdat het stedelijk contactcenter doorgaans burgers te woord staat, maar geen stadspersoneel. Hierdoor wisten de betrokken diensten niet naar welke andere teams dit geëscaleerd moest worden voor een oplossing. Eenmaal correct geëscaleerd, bleef de vraag helaas een tijdlang onverwerkt.

Dat zijn geen excuses voor de lange wachttijd en het feit dat hij niet verder geholpen werd. De verschillende betrokken diensten werden gecontacteerd zodat dit in de toekomst anders en beter kan verlopen. Zo zal het team A-profiel meer tijd voorzien voor het verwerken van klantvragen om sneller te kunnen reageren en zal het stedelijk contactcenter, wanneer de klant er om vraagt, de telefonische bestelling voor afvalstickers plaatsen. De directeur excuseert zich voor het ongemak en de verloren tijd die de verzoeker spendeerde om afvalstickers aan te kopen.

Een stadsdienst kan ook gebruik maken van afvalzakken. Een afvalcontainer en afvalstickers zijn namelijk niet verplicht. Op 1 juli 2022 wordt het dossier bij de ombudsdienst afgesloten.

Besluit

De klacht is gegrond, gecorrigeerd. De ombudsnormen coördinatie en degelijke dossieropvolging worden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsbeheer de samenwerking met het stedelijk contactcenter optimaliseert evenals de interne verwerkingstijd van gestelde vragen.

Bedrijf	Stadsbeheer	
Dossier	22.03.183961	beschadigd graf
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	billijkheid	schending

Probleem

De dochter van de verzoekster werd 22 jaar geleden begraven op de begraafplaats van Wilrijk. Na het stormweer stortte het graf naast de dochter in, brokstukken beschadigden het graf. Het naastgelegen graf was/is echter een verwaarloosd graf, waarop een bordje rond verwaarlozing was aangebracht.

Telefonisch verneemt de verzoekster dat de stad geen contactgegevens heeft van de eigenaars. Nochtans zou er in 2010 nog iemand in begraven zijn volgens de verzoekster. Omdat de eigenaars niet gevonden worden is er ook geen tegenpartij om de schade te vergoeden, dus moet de verzoekster zelf opdraaien voor de kosten. Dit vernam ze in een telefoongesprek met de dienst begraafplaatsen op 28 februari 2022. De dienst is ook van mening dat mevrouw de inzet van de grafmachine, die nodig is voor verwijdering van de brokstukken van het naastgelegen graf, moet vergoeden. Dit heeft de verzoekster geweigerd.

Ten slotte is de verzoekster ongerust dat het beschadigde graf van haar dochter zal worden verwijderd, als zij het niet kan herstellen. Voor haar is de kost te duur om te dragen. Toen ze die bekommernis uitte, kreeg ze te horen dat ze enkele maanden de tijd krijgt om de herstelling door te voeren. De verzoekster contacteert de ombudsvrouw op 1 maart 2022.

Onderzoek

De directeur Stadsbeheer bevestigt als oorzaken van deze schade een samenloop van omstandigheden:

- zwaar stormweer;
- een aanpalend oud graf dat sinds augustus 2021 in verwaarlozing werd gezet (en dat als de erfgenamen niet reageren, in de zomer van 2022 stadseigendom wordt).

Strikt genomen is dit schadedossier verzekeringstechnisch een zaak tussen de verzekeraars van de familie van de verzoekster en die van de concessionaris van het verwaarloosde graf. Helaas zijn de erfgenamen van de concessionaris van het verwaarloosde graf niet bekend.

De directeur Stadsbeheer erkent dat de communicatie die de begraafplaatsadministratie telefonisch voerde met de ouders en grootouders klant- en oplossingsgericht had moeten zijn. Hiervoor biedt de directeur excuses aan. Omdat het tot de doelstellingen van het bestuur behoort om maximaal ondersteuning te bieden op gebied van rouwverwerking, met speciale aandacht voor kinderperken, lijkt het de directeur billijk dat, in afwachting van het vinden van een erfgenaam van de concessionaris, de stad instaat voor het plaatsen van een nieuwe grafzerk.

Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 8 maart 2022.

Besluit

De directeur Stadsbeheer komt met dit voorstel tegemoet aan de verwachtingen van de verzoekster. Het is jammer dat eerst een minder klantgerichte boodschap werd gegeven. Deze melding wordt daarom afgesloten als gegrond gecorrigeerd met schending van het billijkheidsbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsbeheer de medewerkers van de dienst begraafplaatsen blijft ondersteunen in het oplossingsgericht te woord staan van haar klanten.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossier	22.02.183770	afkeuring parkeerverbod
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending

Probleem

Mevrouw C. vroeg een tijdelijk parkeerverbod aan op 17 januari 2022 voor werken die starten op 28 februari. Nadien wenste ze haar aanvraag met een week te verlengen. De verlenging wordt afgekeurd. De oorspronkelijke aanvraag staat op 'ingediend'. Na telefonisch contact blijkt echter dat ze een aanvraag werfsignalisatie moet doen, wat in principe opnieuw 20 dagen in beslag neemt. De verzoekster vraagt zich af waarom haar oorspronkelijke aanvraag niet direct behandeld werd binnen de voorgeschreven termijn. Dan had ze voldoende tijd gehad om een nieuwe aanvraag te doen. De verzoekster contacteert de ombudsvrouw op 23 februari 2022.

Onderzoek

De ombudsvrouw vraagt omwille van de dringendheid aan de dienst Werfsignalisatie om de verzoekster rechtstreeks te contacteren in aanloop naar de werken. Die laat hierna weten dat haar aanvraag mede door interventie van de ombudsdienst toch nog op tijd in orde is gekomen.

In de aanvraag van de verzoekster is er sprake van een parkeerverbod voor puincontainer, graafmachine, plaatsen voertuigen en het openbreken van de stoep. Deze werken vallen onder de bevoegdheid van de dienst werfsignalisatie en dus niet onder de bevoegdheid van Tijdelijke Signalisatie. Alle informatie over, van, voor het aanvragen van een vergunning is te vinden op de infofiches op de stedelijke website.

De aanvraag tot parkeerverbod werd ingediend op 17 januari 2022. De dienst Tijdelijke Signalisatie neemt de aanvragen chronologisch op, op datum van plaatsing, zodat alle vergunningen tijdig kunnen worden afgeleverd. Dit vanwege het grote aantal aanvragen dat deze dienst dient te verwerken. In dit geval heeft de verzoekster een verkeerde aanvraag ingediend waardoor de aanvraag op 17 februari 2022 werd afgekeurd. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 28 maart 2022.

Besluit

Het is fijn dat de aanvraag van deze verzoekster nog tijdig in orde kwam, maar de ombudsvrouw betreurt de werkwijze die de dienst Tijdelijke Signalisatie hanteert. De verzoekster had hierdoor niet meer voldoende tijd om een nieuwe aanvraag Werfsignalisatie in te dienen.

Bovendien zet deze werkwijze aanvragers niet aan om een aanvraag tijdig in te dienen. Deze melding wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd. De ombudsnorm redelijke behandelingstermijn werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling onderzoekt hoe de aanvragers van tijdelijke signalisatie zo spoedig mogelijk geïnformeerd kunnen worden over een weigering.

Bedrijf	Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving	
Dossier	22.06.188326	lift MAS
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending

Probleem

Mevrouw C. bezocht het MAS op 7 juni 2022 met haar zoontje van 5 jaar. Het zoontje is rolstoel gebonden. De verzoekster kaart enerzijds aan dat de liften niet tot op de panoramaverdieping gaan waar iedereen naartoe wil gaan. Zij is van mening dat dit mindervalide en rolstoel gebonden mensen uitsluit tot het bezoek van de panoramaverdieping.

In tweede instantie wenst mevrouw C. aan te klagen dat de lift enkel door personeel bediend kan worden (door middel van een badge). Men zou op elke verdieping aan een medewerker moeten vragen om de lift te starten. Bij deze vraag kreeg de verzoeker enkele keren het antwoord om de vraag aan een andere medewerker te stellen of dat er iemand opgebeld moest worden. Allerm minst vlot en respectvol, zo vindt de verzoekster. Uiteindelijk vonden ze een medewerker die de lift in werking wil stellen maar aangeeft niet mee in te kunnen stappen. Mevrouw C. belandt met haar zoontje in de lift samen met een andere medewerker. Al snel stapt die medewerker uit de lift op de derde verdieping. Wanneer de lift daarna weer stopt, opent hij op de zesde verdieping. Toen de verzoekster en haar zoontje de lift verlieten, kwamen ze in een ruimte terecht van twee op twee meter en enkele deuren, zo verklaart mevrouw C.. Omdat ze zonder begeleiding van medewerkers waren, kwamen zij daar vast te zitten. Niemand kon de deuren voor hen openen om de tentoonstelling te betreden of om terug de lift te kunnen nemen. Mevrouw C. heeft geroepen om hulp, maar niemand hoorde haar.

Wanneer zij na een tijd eindelijk een andere lift hoorde werken en op de knop drukte, bleek er een medewerker in die lift te zijn die afval ging buitenzetten, het bleek een personeelslift te zijn. Via die lift heeft mevrouw met haar zoontje uit het gebouw kunnen verlaten. Mevrouw wenst in derde instantie aan te kaarten dat het als begeleider van een mindervalide erg onaangenaam is om onbegeleid in het "liftensysteem" van het museum te worden achtergelaten. De situatie waarbij de verzoekster alleen vastzat op een verdieping en daarbij om hulp moest roepen kon grote gevolgen hebben voor haar epileptisch kind of in hetzelfde geval voor andere bezoekers met bepaalde aandoeningen.

De verzoekster wenst dat de toegankelijkheid van de liften in het MAS wordt herbekeken. Zij geeft nog eens mee dat zij 16 keer beroep moest doen op een speciale handeling (8 keer voor het starten van de lift door een medewerker en 8 keer voor het openen van deuren om binnen te komen). Daarnaast moet de bereikbaarheid van de panoramaverdieping herbekeken worden en ook bereikbaar worden gesteld voor alle mensen, zo vraagt de verzoekster. Mevrouw C. zegt elke medewerker te hebben aangesproken over haar verzuchtingen over de manier van werken en dat ook zij deze manier van werken zouden betreuren. Mevrouw C. geeft nog mee dat het bezoek aan het MAS een pijnlijke ervaring was voor hen en zij hoopt dat deze situatie kan veranderen.

Onderzoek

De directeur Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving bevestigt dat het hoogste niveau waar bezoekers met een rolstoel kunnen geraken inderdaad de achtste verdieping is. Enkele jaren geleden was er een plan om de personenliften door te trekken naar +10, maar wegens structurele belemmeringen in het gebouw werd dit nooit gerealiseerd. In de traphal een traplift installeren werd

eveneens onderzocht, maar dergelijke installatie zou de maximale capaciteit van het panoramadak drastisch verlagen en bovendien de evacuatiemogelijkheden belemmeren.

Het is zeker niet de intentie om rolstoelgebruikers te discrimineren, echter, binnen de bouwkundige realiteit vindt men geen structurele oplossing, aldus de directeur. Het gebouw werd initieel niet ontworpen met het idee om het dak publiek toegankelijk te maken (via de noodtrap), dit werd slechts kort voor opening van het museum beslist en verklaart de huidige situatie en problematiek. De liften kunnen om veiligheidsredenen enkel met een personeelsbadge bediend worden, met uitzondering van de liftknop naar het gelijkvloers, die ten allen tijde wél zonder badge bediend kan worden (omwille van evacuatie doeleinden). Elke persoon die niet met de roltrappen het MAS kan bezoeken, wordt in principe steeds (op eigen verzoek) door een baliemedewerker begeleid naar de gewenste verdieping. Deze baliemedewerker kan niet ter plaatse blijven voor privébegeleiding, bijgevolg wordt er gevraagd om voor het volgende liftgebruik opnieuw een MAS-medewerker aan te spreken. Bezoekers die per ongeluk en zonder MAS-begeleiding in een liftsas op een verdieping zouden terechtkomen, worden normaal gezien snel opgemerkt door de bewaker achter de camera's. Zij kunnen met de lift steeds het gelijkvloers bereiken zoals hierboven aangegeven. De liftsassen zijn gemiddeld 28m² groot en kunnen verschillende deuren bevatten die naar noodtrappen, tentoonstellingszalen, sanitair en goederenlift leiden. Dit is best verwarrend voor alle niet-ingewijden en de reden waarom liftbegeleiding voorzien is.

De tijdelijke medewerker die de verzoekster tegengekomen is, was op weg naar een dringende interventie (defecte roltrap) en was zich niet bewust van de situatie waarin de verzoekster en haar zoon zich bevonden. De directeur belooft deze en alle andere medewerkers hierop attent maken, zodat ze in de toekomst alert reageren op gelijkaardige situaties. De directeur stelt dat men zich er terdege bewust is van de structurele beperkingen die het gebouw met zich meebrengt en wenst zich te verontschuldigen voor de fout gelopen liftbegeleiding. De verzoekster krijgt gratis tickets aangeboden voor een toekomstige tentoonstelling. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 27 juni 2022.

Besluit

De ombudsvrouw hoopt dat dergelijke incidenten naar de toekomst toe vermeden kunnen worden door het aanscherpen van de werkafspraken met betrekking tot liftbegeleiding in het MAS. Dit ombudsdossier wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd, met schending van de ombudsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving de werkafspraken over liftbegeleiding in het MAS aanscherpt om de betreedbaarheid voor minder mobiele bezoekers te verbeteren.

Bedrijf	Zorgbedrijf	
Dossier	22.05.187163	afspraak vervoer
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
	actieve dienstverlening schending	schending

Probleem

Een verzoekster maakte telefonisch een afspraak voor vervoer naar de pedicure op 23 mei 2022. De dag van afspraak verschijnt er geen busje. Ze belt naar hetzelfde telefoonnummer, waar men beweert dat er geen afspraak werd gemaakt. Mevrouw kan het niet bewijzen dat ze heeft gebeld en vraagt hoe dergelijke situaties in de toekomst kunnen voorkomen worden. Op 24 mei 2022 contacteert ze de ombudsvrouw.

Onderzoek

Het hoofd van het klantcontactcenter stelt vast dat de verzoekster effectief contact opnam met het klantcontactcenter. Dit gebeurde op 18 mei 2022 om 10.26 uur. De medewerker die haar toen aan de lijn had, heeft nagelaten haar rit te reserveren. Inmiddels werd de medewerker wegens dringende redenen ontslagen. Dit is een spijtig voorval en had nooit mogen gebeuren. De directeur van het Zorgbedrijf verontschuldigt zich.

Besluit

De klacht is gegrond gecorrigeerd met schending van de ombudsnormen degelijke dossieropvolging en actieve dienstverlening.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf de medewerkers van het klantcontactcenter blijft coachen bij het nauwkeurig verwerken van klantverzoeken en om medewerkers goed te screenen op correcte dienstverlening.

Bedrijf	Zorgbedrijf	
Dossier	verschillende dossiers	redelijke behandeltermijn
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnormen	redelijke behandeltermijn	schending
	adequate communicatiel	schending
	vertrouwensbeginsel	schending

Probleem

Overzicht openstaande dossiers

Relatie	Omschrijving	Aangemaakt	rappel 1	rappel 2	rappel 3	antwoord	tijdsverloop in dagen
ZB 2	TL 21.11.180041	24/11/2021	12/01/2022	26/01/2022	16/02/2022	15/03/2022	111
ZB 2	TL 22.04.186314	5/05/2022	9/06/2022	22/06/2022	6/07/2022	29/09/2022	147
ZB 2	TL 22.06.188723	28/06/2022	3/08/2022	17/08/2022	31/08/2022	geen antwoord *	101
ZB 2	TL 22.06.188922	29/06/2022	3/08/2022	17/08/2022	31/08/2022	6/10/2022	64
ZB 2	TL 22.06.189034	30/06/2022	3/08/2022	17/08/2022	31/08/2022	geen antwoord *	99
ZB 2	TL 22.07.189479	13/07/2022	17/08/2022	31/08/2022	14/09/2022	6/10/2022	85
ZB 2	TL 22.07.189778	19/07/2022	31/08/2022	14/09/2022	30/09/2022	6/10/2022	79
ZB 2	TL 22.08.190412	3/08/2022	7/09/2022	21/09/2022	6/10/2022	geen antwoord *	65
ZB 2	TL 21.10.179058	13/12/2021	19/01/2022			19/01/2022	37
ZB 2	TL 21.11.179243	16/06/2022	20/07/2022			26/07/2022	40
ZB 2	TL 21.11.179706	8/12/2021	12/01/2022	26/01/2022		1/02/2022	55
ZB 2	TL 21.11.180280	30/11/2021	12/01/2022	26/01/2022		1/02/2022	63
ZB 2	TL 21.11.180289	30/11/2021	12/01/2022	26/01/2022		1/02/2022	63
ZB 2	TL 21.11.180289	9/02/2022	16/03/2022	30/03/2022		12/04/2022	62
ZB 2	TL 21.12.181038	17/12/2021	19/01/2022	2/02/2022		4/02/2022	49
ZB 2	TL 22.01.182141	20/01/2022	23/02/2022	16/03/2022		30/03/2022	69
ZB 2	TL 22.01.182650	28/01/2022	9/03/2022	23/03/2022		14/04/2022	76
ZB 2	TL 22.02.182830	2/02/2022	9/03/2022	23/03/2022		23/03/2022	49
ZB 2	TL 22.02.183344	15/02/2022	23/03/2022	6/04/2022		11/04/2022	55
ZB 2	TL 22.04.185401	13/04/2022	18/05/2022	9/06/2022		15/06/2022	63
ZB 2	TL 22.04.185401	22/06/2022	27/07/2022			16/08/2022	55
ZB 2	TL 22.04.186342	9/05/2022	15/06/2022			15/06/2022	37
ZB 2	TL 22.05.186508	10/05/2022	15/06/2022	30/06/2022		13/07/2022	64
ZB 2	TL 22.06.187954	13/06/2022	20/07/2022			26/07/2022	43
ZB 2	TL 22.07.189770	25/07/2022	31/08/2022			6/09/2022	43
ZB 2	TL 22.08.190972	17/08/2022	21/09/2022	6/10/2022		geen antwoord *	51
ZB 2	TL 22.08.191045	22/08/2022	30/09/2022			4/10/2022	43
ZB 2	TL 22.08.191108	23/08/2022	30/09/2022			6/10/2022	44

Onderzoek

In vergelijking met alle herinneringen die verstuurd worden over alle bedrijven heen zijn de percentages voor het Zorgbedrijf Antwerpen voor een eerste herinnering 17%, een tweede herinnering 30% en een derde herinnering 27%.

Intussen liet het Zorgbedrijf weten dat door afwezigheid van medewerkers een grote achterstand werd opgelopen in de behandeltermijn van de dossiers en dat deze zo snel mogelijk wordt weggewerkt.

Besluit

In sommige dossiers kan de ombudsvrouw inhoudelijk geen standpunt innemen, in andere dossiers kwam het antwoord pas na een of meerdere herinneringen. De ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie zijn geschonden. Ook het vertrouwen in de performante werking van de ombudsdienst en het Zorgbedrijf Antwerpen zelf worden hiermee geschaad. De klachten zijn gegrond.

Aanbeveling 1

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf Antwerpen dossiers en vragen binnen een redelijke termijn laat behandelen en de correspondentie laat beantwoorden. Het lijkt de ombudsvrouw zinvol om te bekijken of structurele maatregelen mogelijk zijn zodat de vragen van de ombudsvrouw binnen een kortere tijdsspanne behandeld kunnen worden.

Aanbeveling 2

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf Antwerpen haar op de hoogte brengt van zijn onderzoek en de maatregelen die genomen worden wat betreft de klachtenbehandeling.

Bedrijf	Zorgbedrijf	
Dossier	22.05.186314 SIS	problemen brandalarm
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnormen	respect voor de persoonlijke levenssfeer	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
	vertrouwensbeginsel	schending

Probleem

Mevrouw H. contacteert op 24 februari 2022 de ombudsdienst. Zij is erg misnoegd nadat zij vaststelde dat er medewerkers van de technische dienst haar serviceflat hadden betreden tijdens haar afwezigheid zonder dit aan te kondigen. De verzoekster stelde immers vast dat er apparatuur was geïnstalleerd in haar flat. Zij heeft echter geen weet van wanneer dit gebeurde. De verzoekster woont al 20 jaar in de residentie en het gebeurde volgens haar ondertussen al zeven keer dat er werknemers haar flat betraden terwijl zij buitenshuis was. Telkenmale heeft zij daarover haar beklag geuit aan de aanwezige medewerkers van de dienst. Ditmaal wenst ze echter klacht neer te leggen. Ze vindt het een inbreuk van haar privacy als er mensen haar flat betreden wanneer ze niet thuis is. Zij heeft er geen probleem mee om werklieden binnen te laten wanneer ze thuis is.

Onderzoek

De ombudsvrouw vraagt aan de directeur van Zorgbedrijf Antwerpen op 24 februari 2022 om de melding te onderzoeken en na te gaan of het gangbaar is dat medewerkers van de technische dienst werken uitvoeren in de seniorenflats wanneer de bewoners buitenshuis zijn. De ombudsvrouw stuurt 3 rappels op 30 maart, 13 april en 27 april 2022, maar ontvangt pas op 24 mei 2022 een antwoord van de dienst, waarin over de oorspronkelijke klacht wordt teruggekoppeld. Het zou gaan over een communicatieprobleem met de bewuste techniek. Het zorgstation (alarmknop) was bij mevrouw van de muur gevallen. Hierdoor dacht mevrouw dat er iemand was binnen geweest, wat echter niet gebeurd was. Het klopt inderdaad dat er eenmalig een techniek, zonder toestemming, bij mevrouw is binnen geweest. Mevrouw gaf aan te gaan eten in het dienstencentrum en dat hij op een later tijdstip moest terugkomen. De medewerker heeft zich hiervoor verontschuldigd bij mevrouw.

Het is niet duidelijk waarom de ombudsdienst niet eerder een antwoord ontving.

Besluit

De ombudsvrouw sluit deze klacht af als gegrond. Het uitblijven van een antwoord zorgt voor een zeker wantrouwen voor zowel de verzoeker als de ombudsvrouw. Het vertrouwensbeginsel, de ombudsnormen respect voor de persoonlijke levenssfeer en de redelijke behandelingstermijn zijn geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf Antwerpen vragen van klanten sneller opvolgt en een antwoord bezorgt aan de ombudsdienst.

Bedrijf	Zorgbedrijf	
Dossier	22.02.183724 SIS	ongevraagd betreden flat
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnormen	vertrouwensbeginsel	schending
	respect voor de persoonlijke levenssfeer	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending

Probleem

Mevrouw H. contacteert op 24 februari 2022 de ombudsdienst. Zij is erg misnoegd nadat zij vaststelde dat er medewerkers van de technische dienst haar serviceflat hadden betreden tijdens haar afwezigheid zonder dit aan te kondigen. De verzoekster stelde immers vast dat er apparatuur was geïnstalleerd in haar flat. Zij heeft echter geen weet van wanneer dit gebeurde. De verzoekster woont al 20 jaar in de residentie en het gebeurde volgens haar ondertussen al zeven keer dat er werknemers haar flat betraden terwijl zij buitenshuis was. Telkenmale heeft zij daarover haar beklag geuit aan de aanwezige medewerkers van de dienst. Ditmaal wenst ze echter klacht neer te leggen. Ze vindt het een inbreuk van haar privacy als er mensen haar flat betreden wanneer ze niet thuis is. Zij heeft er geen probleem mee om werklieden binnen te laten wanneer ze thuis is.

Onderzoek

De ombudsvrouw vraagt aan de directeur van Zorgbedrijf Antwerpen op 24 februari 2022 om de melding te onderzoeken en na te gaan of het gangbaar is dat medewerkers van de technische dienst werken uitvoeren in de seniorenflats wanneer de bewoners buitenshuis zijn. De ombudsvrouw stuurt 3 rappels op 30 maart, 13 april en 27 april 2022, maar ontvangt pas op 24 mei 2022 een antwoord van de dienst, waarin over de oorspronkelijke klacht wordt teruggekoppeld. Het zou gaan over een communicatieprobleem met de bewuste techniek. Het zorgstation (alarmknop) was bij mevrouw van de muur gevallen. Hierdoor dacht mevrouw dat er iemand was binnen geweest, wat echter niet gebeurd was. Het klopt inderdaad dat er eenmalig een techniek, zonder toestemming, bij mevrouw is binnen geweest. Mevrouw gaf aan te gaan eten in het dienstencentrum en dat hij op een later tijdstip moest terugkomen. De medewerker heeft zich hiervoor verontschuldigd bij mevrouw.

Het is niet duidelijk waarom de ombudsdienst niet eerder een antwoord ontving.

Besluit

De ombudsvrouw sluit deze klacht af als gegrond. Het uitblijven van een antwoord zorgt voor een zeker wantrouwen voor zowel de verzoeker als de ombudsvrouw. Het vertrouwensbeginsel, de ombudsnormen respect voor de persoonlijke levenssfeer en de redelijke behandelingstermijn zijn geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf Antwerpen vragen van klanten sneller opvolgt en een antwoord bezorgt aan de ombudsdienst.

Bedrijf	Zorgbedrijf	
Dossier	22.01.182296 KS	licht blijft branden
Kwalificatie	gegron	
Ombudsnormen	vertrouwensbeginsel	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending

Probleem

Mevrouw R. neemt opnieuw contact op over het licht in de gemeenschappelijke delen van het serviceflatcomplex waar ze woont. De verlichting in de gemeenschappelijke delen blijft nog steeds dag en nacht branden.

Onderzoek

De ombudsvrouw stelt de vraag aan de directeur van het Zorgbedrijf op 24 januari 2022, stuurde 3 rappels op 3 maart, 16 maart en 30 maart 2022, maar ontvangt geen antwoord. Op 11 mei 2022 is er nog geen antwoord.

Besluit

Het uitblijven van een antwoord zorgt voor een zeker wantrouwen voor zowel de verzoeker als de ombudsvrouw. De ombudsvrouw sluit deze klacht af als gegrond wegens niet reageren op de vraag, met schending van het vertrouwensbeginsel en de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf Antwerpen vragen van burgers opvolgt en een antwoord bezorgt aan de ombudsdienst.

Bedrijf	District Ekeren	
Dossier	22.01.181864	worteldruk aanpakken
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
	adequate schending	schending

Probleem

Al sinds 2015 zoekt de heer H. namens een vereniging voor mede-eigenaars (VME) naar een oplossing voor worteldruk die veroorzaakt wordt door populieren van een naastgelegen stedelijk park. De toegangswegen naar de garages zijn beschadigd. Het is inmiddels zo erg dat een garagehouder zijn garagepoort niet meer open kan doen door de opduwende wortels. Er werden over de jaren heen al meerdere beloftes gemaakt vanuit het district maar er komen geen gepaste oplossingen. Het dossier wordt volgens de heer H. telkens doorgegeven aan andere personen die vervolgens ziek worden, uitvallen enzovoort. Ook was er in het verleden uitstel om politieke redenen. Corona kwam daar nog bovenop. Het resultaat is dat de garagehouders al sinds 2015 op een oplossing wachten. Als er al ingrepen gebeuren, is dit op basis van onvolledige en incorrecte informatie aldus de verzoeker. Zo werden in het verleden enkele bomen geveld. Op 10 januari 2022 werd nog een stuk wortelwering gestoken achter de eerste rij garages. Het probleem is echter veel ruimer, maar ondanks talloze contactnames en gesprekken lijkt dit volgens de verzoeker niet door te dringen. Op dit moment vragen de bewoners van de residentie naar een plaatsbezoek samen met het district en de boomexpert van de stad of iemand die een gepaste technische oplossing kan uitwerken. De verzoeker contacteert de ombudsvrouw op 15 december 2021.

Onderzoek

De bestuurscoördinator van het district Ekeren bevestigt dat de problematiek al een hele tijd aan de orde is. In het verleden heeft de groendienst wortels verwijderd om schade te voorkomen. In maart 2021 heeft de verzoeker het district Ekeren opnieuw gecontacteerd. De vraag is intern behandeld door boomexperts, waarbij ze het advies herhaalden om opnieuw uitgeschooten wortels af te kappen. Bij een aanvullend plaatsbezoek werd aan dit advies toegevoegd om een populier en bijkomende wortels te verwijderen en preventief wortelpanelen te plaatsen. Omwille van langdurige afwezigheden van de dossierbeheerder bij het district Ekeren is er in die periode geen plaatsbezoek geweest en is het advies van de boomexperts een tijd lang niet omgezet in de praktijk.

In december 2021 heeft de verzoeker het district opnieuw gecontacteerd. Op dat moment zijn de werken zoals voorzien uitgevoerd: wortelgeleidingspanelen werden geplaatst langsheen de garageboxen en één populier werd geveld. Het district is zich ervan bewust dat de problematiek van de worteldruk groter is dan de zone waar recent gewerkt werd door de groendienst. De groendienst kan enkel ingrijpen op terreinen van de stad Antwerpen. Wat de schade aan de garageboxen en de parking betreft kan de VME dit best opnemen met de eigen verzekering. Voor de herstelling van de huidige schade kan de VME een gespecialiseerd aannemer contacteren, en dient via de verzekering de stad aansprakelijk gesteld te worden.

Vanuit het district wordt geadviseerd om bij de herstelling, wortelgeleidingspanelen te plaatsen tegen de verharding. Dit om te voorkomen dat de schade zich in de toekomst herhaalt en ervoor te zorgen dat de herstellingen duurzaam zijn. Ook deze werken kunnen best via een gespecialiseerd aannemer gebeuren en gerecupereerd worden via de verzekering. Door de plaatsing van wortelpanelen aan de verschillende kanten van de garageboxen, dus op stedelijk en privaat terrein, denkt het district een passende oplossing te hebben voor de worteldruk. De oplossing werd ondertussen uitgevoerd op stedelijk terrein.

De communicatie met de verzoeker over deze oplossing was evenwel onvoldoende. De toenmalige dossierbeheerder van het district Ekeren had de intentie om een plaatsbezoek in de aanwezigheid van de verzoeker te organiseren, maar wegens afwezigheden is dit niet gebeurd. Ondertussen nam het district contact met de verzoeker op om samen de situatie ter plaatse en de voorgestelde oplossing te overlopen. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 14 februari 2022.

Besluit

Dit dossier sleepte te lang aan door onvoldoende continuïteit bij de dossieropvolging. De ombudsvrouw stelt vast dat er erkenning wordt getoond voor de gebrekkige communicatie uit het verleden en anderzijds dat in samenspraak met de verzoeker concrete stappen worden gezet om tot een duurzame oplossing te komen. De melding wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd, met schending van de ombudsnormen degelijke dossieropvolging, redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bestuurscoördinator van het district Ekeren erover waakt dat de continuïteit van dossieropvolging bij afwezigheid van een dossierbeheerder gegarandeerd wordt.

BIJLAGE 5 | CIJFERS

Hoe nemen burgers contact op met de ombudsvrouw overzicht 2017 - 2022

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
afspraak	11	37	38	27	13	29
bezoek	206	173	228	44	1	43
brief	22	23	27	18	18	10
telefoon	439	420	535	434	616	345
mail	840	740	817	686	731	602
e-loket	463	380	350	250	320	337
facebook	10	7	8	7	19	6
fax	1		1			
twitter		1		1	3	
nieuwsbrief			14	1	5	
google					4	7
niet gekend						55
Totaal	1992	1781	2018	1468	1730	1434

Overzicht type dossiers 2017- 2022

type klacht	2017	2018	2019	2020	2021	2022
tweedelijnsklachten	1163	1076	1142	923	975	752
eerstelijnsklachten	703	598	757	458	648	589
beleid	37	42	47	45	51	47
extern	89	65	72	42	56	46
Totaal	1992	1781	2018	1468	1730	1434

Telefonische oproepen

2017	aantal
januari	286
februari	249
maart	207
april	194
mei	272
juni	295
juli	177
augustus	229
september	301
oktober	227
november	109
december	77
Totaal	2623

Top 10 thema dossiers

			aantal	%
1	Loketwerking	vreemdelingenzaken	123	8,6
2	Loketwerking	loketwerking	91	6,3
3	Loketwerking	producten	74	5,2
4	Stadsontwikkeling	mobiliteit	57	4,0
5	Zorgbedrijf	serviceflats	50	3,5
6	Stadsbeheer	afvalophaling	49	3,4
7	Stadsbeheer	evenementen	43	3,0
8	Sociale Dienstverlening	maatschappelijke integratie	38	2,6
9	Politiezone Antwerpen	politiewerking	35	2,4
10	Stadsbeheer	onderhoud	34	2,4

Top 10 bedrijven

			aantal	%
1	Loketwerking		306	21,3
2	Stadsontwikkeling		175	12,2
3	Stadsbeheer		155	10,8
4	Maatschappelijke Veiligheid		90	6,3
5	Zorgbedrijf		90	6,3
6	Politiezone Antwerpen		74	5,2
7	Sociale Dienstverlening		73	5,1
8	Mobiliteit en Parkeren Antwerpen		65	4,5
9	SHM Woonhaven		62	4,3
10	District Antwerpen		49	3,4

Top 10 doorverwijzingen

		aantal	%
1	Andere ombudsdiensten	261	28
2	informatievragen allerlei	126	13,5
3	Stadsontwikkeling	76	8,2
4	juridische organisaties	50	5,4
5	Mobiliteit en Parkeren Antwerpen	46	4,9
6	Ondernemen en Stadsmarketing	41	4,4
7	Politiezone Antwerpen	32	3,4
8	Loketwerking	29	3,1
9	Stadsbeheer	29	3,1
10	Vlaamse overheid	27	2,9

Overzicht bedrijf -type

	eerstelij	tweedelij	beleid	extern
Stedelijke bedrijven	476	531		
Bestuurszaken	1	2		
Districtswerking	86	34		
Financiën	3	7		
Loketwerking	71	235		
Maatschappelijke Veiligheid	44	46		
Ondernemen en Stadsmarketing	22	18		
Personeel en Organisatie	2	6		
Sociale Dienstverlening	31	42		
Stadsbeheer	117	38		
Stadsontwikkeling	85	90		
Talentontwikkeling en Vrijetijdsbeleving	14	13		
Autonome bedrijven	31	64		
AG Vespa		3		
Mobiliteit en Parkeren Antwerpen	19	46		
Mobiliteit en Parkeren LEZ	7	6		
Stedelijk Onderwijs	5	9		
Andere bedrijven	82	158		
Brandweerzone Antwerpen	1			
Politiezone Antwerpen	43	31		
SHM De Ideale Woning	1	10		
SHM Woonhaven	8	54		
Sociaal Verhuurkantoor	2			
Zorgbedrijf	27	63		
Beleid			47	
Externe bedrijven				45

dossiers	doorverwijzing	aantal
1007	280	1287
3	7	10
120	30	150
10	7	17
306	29	335
90	24	114
40	41	81
8	2	10
73	26	99
155	29	184
175	76	251
27	9	36
95	67	162
3	2	5
65	45	110
13	17	30
14	3	17
240	61	301
1	2	3
74	32	106
11	1	12
62	10	72
2	2	4
90	14	104
47	41	88
45	483	528

Overzicht bedrijf - thema

Thema	Eerstelijns	Tweedelijns	Aantal
District Antwerpen	39	10	49
communicatie	1	1	2
districtswerking	1	1	2
groen	10	2	12
heraanleg	6	2	8
interventies	12		12
mobiliteit		1	1
openbaar domein	4	1	5
signalisatie - infrastructuur		1	1
niet gekend	1		1
straatmeubilair	4	1	5
District Berchem	9	1	10
heraanleg	2		2
interventies	3		3
openbaar domein	1	1	2
signalisatie - infrastructuur	3		3
District Berendrecht, Zandvliet, Lillo	3	2	5
heraanleg	2		2
interventies	1		1
openbaar domein		1	1
niet gekend		1	1
District Borgerhout	6	5	11
communicatie		1	1
groen		1	1
heraanleg	1	1	2
interventies	2	1	3
openbaar domein	1		1
signalisatie - infrastructuur		1	1
straatmeubilair	2		2

Thema	Eerstelijns	Tweedelijns	Aantal
District Deurne	8	2	10
districtswerking	1		1
groen	2		2
heraanleg		1	1
interventies	4		4
signalisatie - infrastructuur	1	1	2
District Ekeren	4	7	11
communicatie		1	1
groen		3	3
interventies	1		1
openbaar domein	1	2	3
signalisatie - infrastructuur	1		1
straatmeubilair	1		1
niet gekend		1	1
District Hoboken	6	4	10
communicatie		1	1
districtswerking	1		1
groen	1	1	2
heraanleg	1		1
interventies		1	1
openbaar domein		1	1
niet gekend	3		3
District Merksem	3	1	4
groen	2		2
interventies	1		1
straatmeubilair		1	1
straatmeubilair	2		2
District Wilrijk	8	2	10
districtswerking	1		1
groen	3		3
heraanleg	1		1
interventies		1	1
openbaar domein	2		2
signalisatie - infrastructuur	1		1
niet gekend		1	1

Thema	Eerstelijns	Tweedelijns	Aantal
Stedelijke bedrijven	476	531	1007
Bestuurszaken	1	2	3
bestuur en beleid	1		1
juridische zaken		2	2
Financiën	3	7	10
belastingen		5	5
betaling	1	1	2
communicatie	2		2
facturen		1	1
Loketwerking	71	235	306
burgerlijke stand	8	8	16
loketwerking	31	60	91
producten	20	54	74
vreemdelingenzaken	11	112	123
niet gekend	1	1	2
Maatschappelijke Veiligheid	44	46	90
bestuurlijke handhaving	11	13	24
bevolkingszorg	1	2	3
communicatie	1		1
overlast	10	19	29
sociale interventie	4	1	5
stadstoezicht	16	9	25
niet gekend	1	2	3
Ondernemen en Stadsmarketing	22	18	40
bedrijvenloket	2		2
communicatie	3		3
stedelijk contactcenter	6	3	9
toerisme	2	1	3
website	5	2	7
werk		2	2
niet gekend	4	10	14

Thema	Eerstelijns	Tweedelijns	Aantal
Personeel en Organisatie	2	6	8
communicatie		4	4
info+		1	1
personeel	2	1	3
Sociale Dienstverlening	31	42	73
activering en sociale innovatie		1	1
beslissing/bejegening	1	2	3
communicatie	2	4	6
maatschappelijke integratie	11	27	38
personeel	2	1	3
test - Covid	1		1
vaccinatie	3		3
vluchtelingen Oekraïne		1	1
welzijn	9	1	10
wonen	2	2	4
niet gekend		3	3
Stadsbeheer	117	38	155
afvalophaling	31	18	49
begraafplaatsen	4	3	7
communicatie	1		1
evenementen	38	5	43
groen	5		5
onderhoud	28	6	34
personeel	5	2	7
recyclageparken	2	2	4
sorteerstraatjes	2	1	3
niet gekend	1	1	2

Thema	Eerstelij	Tweedelij	Aantal
Stadsontwikkeling	85	90	175
bedrijvenloket		1	1
communicatie	2	6	8
elektrische wagen	1		1
fietsen	1		1
gasboete - parkeren	3	12	15
horeca	2	3	5
milieu	1		1
mobiliteit	39	18	57
omgevingsloket	7	21	28
parkeerverbodsborder	15	18	33
stadsprojecten	2	1	3
velo	2	4	6
wegenwerken	7	1	8
werk	1		1
niet gekend	2	5	7
Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving	14	13	27
bibliotheek	2	1	3
cultuur		1	1
kinderopvang	2	1	3
musea	3	1	4
onderwijs	2		2
sport	5	9	14

Thema	Eerstelijns	Tweedelijns	Aantal
Autonome bedrijven	31	64	95
AG Vespa		3	3
bouw		1	1
stadsgebouwen		1	1
vastgoed		1	1
Mobiliteit en Parkeren Antwerpen	19	46	65
betaalparking	2	7	9
betalend parkeren	2	4	6
bewoners	8	13	21
communicatie	4	5	9
elektrische wagen		1	1
parkeerautomaat	2	3	5
parkeerretrobutie	1	12	13
niet gekend		1	1
Mobiliteit en Parkeren LEZ	7	6	13
LEZ bezwaar		1	1
LEZ boete	1	4	5
LEZ communicatie	4		4
LEZ registratie	2	1	3
Stedelijk Onderwijs	5	9	14
groen		1	1
onderwijs	3	5	8
personeel		1	1
schoolgebouwen	2	1	3
niet gekend		1	1

Thema	Eerstelijns	Tweedelijns	Aantal
Andere bedrijven	82	158	240
Brandweerzone Antwerpen	1		1
facturen	1		1
Politiezone Antwerpen	43	31	74
Blauwe Lijn	3	2	5
optreden personeel	5	5	10
overlast	7	9	16
politiewerking	25	10	35
verkeer	3	2	5
niet gekend		3	3
De Ideale Woning	1	10	11
huur		1	1
samenlevingsproblemen		2	2
woning	1	6	7
niet gekend		1	1
Woonhaven Antwerpen	8	54	62
communicatie	1	5	6
huur	1	7	8
samenlevingsproblemen	1	8	9
wachtlijst	2	3	5
woning	2	29	31
niet gekend	1	2	3
Sociaal Verhuurkantoor	2		2
huurdersprobleem	2		2
Zorgbedrijf	27	63	90
communicatie		1	1
dienstencentra	2	2	4
huurdersprobleem		1	1
minder mobiele centrale		1	1
personeel		1	1
serviceflats	9	41	50
thuiszorgdiensten	4	5	9
woonzorgcentra	8	8	16
niet gekend	4	3	7

Thema	Aantal
Beleid	47
Algemeen Directeur	1
bevolkingszorg	1
Districtscollege Deurne	1
niet gekend	1
Districtscollege Borgerhout	1
communicatie	1
Districtscollege Merksem	1
districtswerking	1
Kabinet Burgemeester	10
bestuur en beleid	3
evenementen	7
Kabinet Schepen voor cultuur	7
loketwerking	5
producten	1
vreemdelingenzaken	1
Kabinet Schepen voor economie	1
bestuur en beleid	1
Kabinet Schepen voor financiën	13
bestuur en beleid	1
betalend parkeren	1
bewoners	3
gasboete - parkeren	1
mobiliteit	6
velo	1
Kabinet Schepen voor haven	1
communicatie	1
Kabinet Schepen voor onderwijs	1
onderwijs	1

Thema	Aantal
Kabinet Schepen voor sociale zaken	6
bevolkingszorg	1
communicatie	1
LEZ boete	3
vluchtelingen Oekraïne	1
Kabinet Schepen voor wonen	4
afvalophaling	1
serviceflats	1
stadsbeheer - andere	1
welzijn	1
externe bedrijven	45
Agentschap Wegen en Verkeer	8
Consumentenombudsdienst	1
De Lijn	6
Federale ombudsdienst	8
Fluvius	8
Ombudsdienst Telecommunicatie	1
Ombudsdienst Verzekeringen	1
Vlaamse ombudsdienst	4
Water-link	8
niet gekend	1

BIJLAGE 6 | BEKENDHEID OMBUDSVROUW

Steekproefkader

- Via Antwerpse monitor bereiken we een zo representatief mogelijk staal van de bevolking omdat we postaal verzenden op een ad random steekproef uit het bevolkingsregister (van 16 tot 80 jaar).
- Helaas bereiken we toch minder de jongeren en mensen met migratieachtergrond. De data worden gewogen op leeftijd en geslacht.
- De resultaten mogen dus niet zomaar geëxtrapoleerd worden naar de hele bevolking.

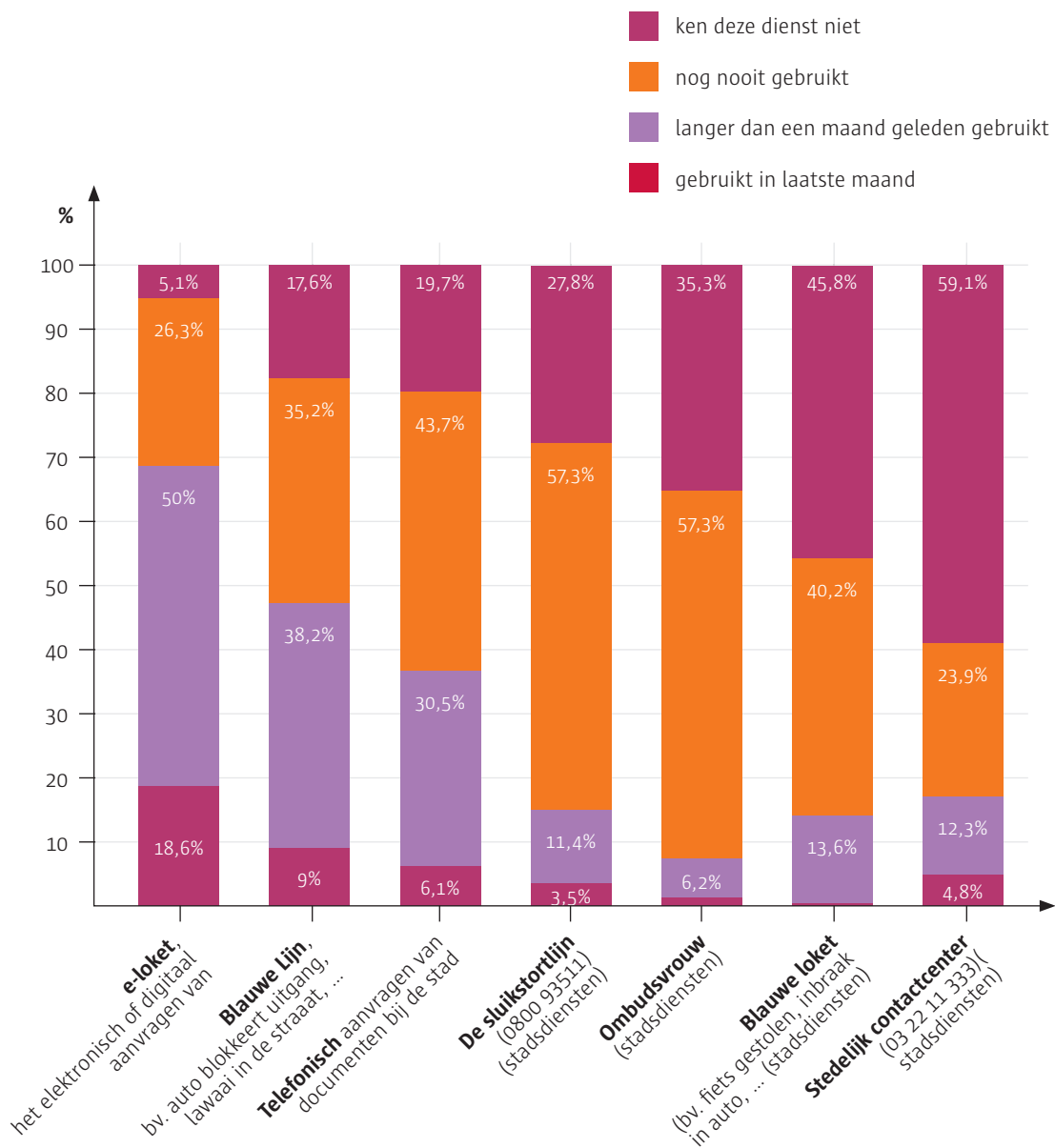
Vraagstelling kennis/gebruik stadsdiensten (golf 3)

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

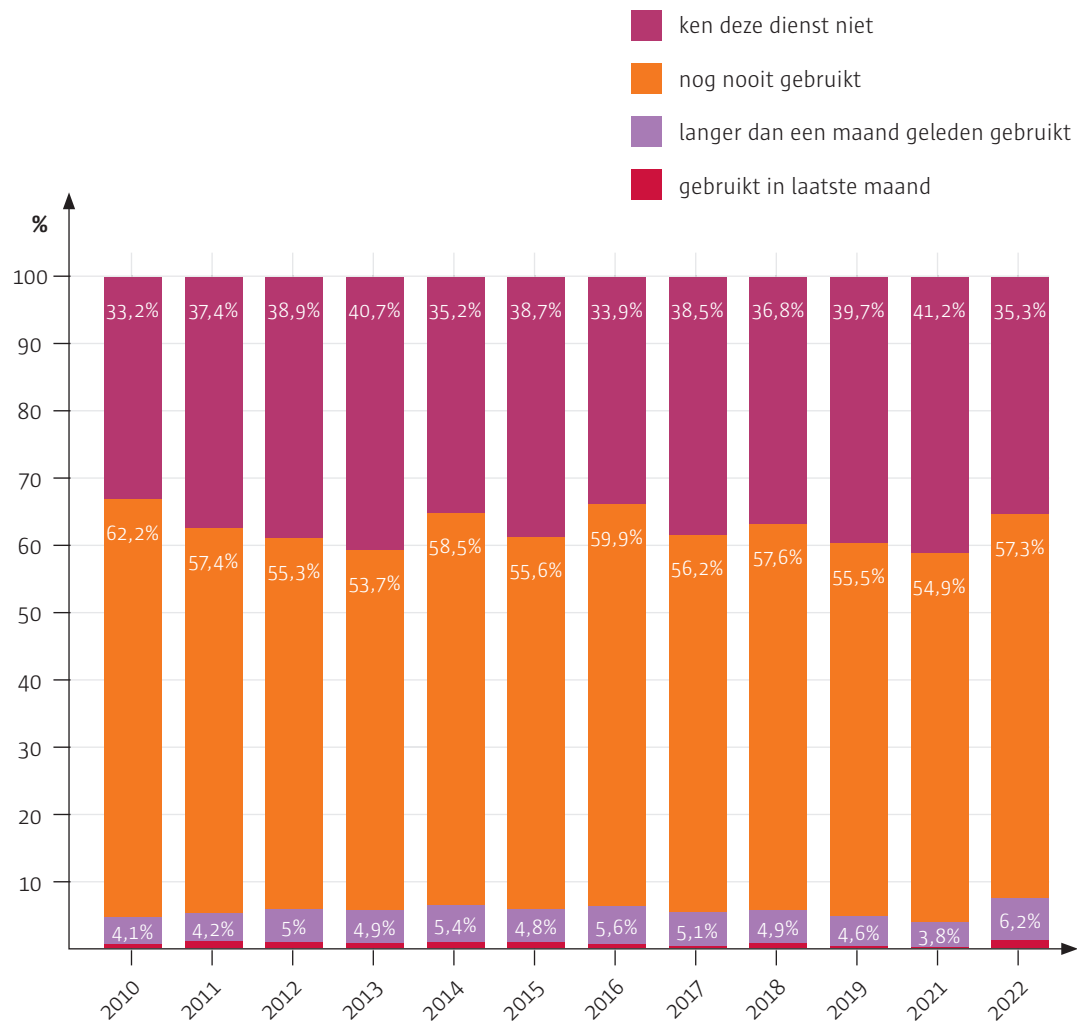
Duid slechts één antwoord per lijn aan.

	Ik ken deze dienst niet	Ken ik, maar ik heb deze dienst nog nooit gebruikt	Het is langer dan een maand geleden dat ik deze dienst gebruikt heb	Ik gebruikte deze dienst in de laatste maand
Stedelijk contactcenter 03 22 11 333	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blauwe Lijn (bv. auto blokkeert uitgang, lawaai in de straat ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ombudsvrouw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De Sluikstortlijn 0800 93511	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefonisch aanvragen van documenten bij de stad zoals gezinssamenstelling, woonbewijs, uittreksel strafregister, geboorteakte, ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e-loket, het elektronisch aanvragen van documenten bij de stad zoals adreswijziging, afvalstickers, parkeervergunning voor bewoners, parkeerbord, lage emissiezone vergunning,...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blauwe loket (bv. fiets gestolen, inbraak in auto, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kennis/gebruik stadsdiensten: benchmark



Ombudsvrouw: evolutie



BIJLAGE 7 |
RAPPORT TOEGANKELIJKHEID
2021 - 2022

1. Algemene principes

In 2020 publiceerde de ombudsdienst voor het eerst het themarapport rond toegankelijkheid: 'Begrijpen en bereiken'. Met dit themarapport komt de ombudsdienst tegemoet aan de behoefte om op een meer synthetische wijze de tweedelijns klachtenverhalen te ontsluiten via dossieroverstijgende rapportage en aanbevelingen. Het themarapport vormde meteen de rode draad voor het jaarverslag 2020. De coronapandemie zette het thema vervolgens nog meer op de voorgrond. Diensten sloten noodgedwongen fysiek de deuren, thuiswerk werd de norm en er werd meer dan ooit snel geschakeld om bereikbaar te blijven voor de burger.

Ondertussen werkte de stad Antwerpen in samenwerking met het Vlaams Agentschap voor Toegankelijkheid Inter een integraal toegankelijkheidsplan uit dat goedgekeurd werd door het college van burgemeester en schepenen op 10 december 2021.

Het integraal toegankelijkheidsplan ent zich op de 9 B's van toegankelijkheid:

1. Betreedbaarheid
2. Bereikbaarheid
3. Bruikbaarheid
4. Beschikbaarheid
5. Begrijpelijkheid
6. Bekendheid
7. Betaalbaarheid
8. Begripvol
9. Betrouwbaar

In deze nieuwe uitgave van het themarapport toegankelijke dienstverlening, nemen we vanuit de ombudsdienst dezelfde categorisering aan om onze bevindingen te structureren. Op die manier vinden we aansluiting bij het kader waarin de stad Antwerpen de toegankelijkheid van haar dienstverlening optimaliseert.

De aanbevelingen in dit rapport worden opnieuw geïllustreerd met verschillende voorbeelden uit door de ombudsdienst behandelde klachten in 2021 en de eerste helft van 2022. Deze voorbeelden zijn telkens illustratief en betekenen geenszins dat een toegankelijkheidsprobleem zich enkel of voornamelijk voordoet bij het beschreven proces of de genoemde dienst.

2. Betreedbaarheid

De betreedbaarheid gaat over drempels om een gebouw te betreden of te verlaten en over de mogelijkheden om gebruik te maken van eigen ondersteuning in het gebouw.

Bij beoordeling van de betreedbaarheid van de stedelijke gebouwen toetst de ombudsvrouw aan de principes van Universal Design. 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.

Een verzoeker meldt dat hij met zijn zoon van vijf jaar, rolstoelgebruiker, het MAS bezocht. De panoramaverdieping op het negende is niet te bereiken met de lift, wat de verzoeker jammer vindt. Voor het bereiken van de andere verdiepingen, waar de tentoonstellingen te zien zijn, kunnen de deuren enkel geopend worden door medewerkers van het MAS. Een medewerker die mee in de lift staat, stapt uit op de derde verdieping. Op de zesde verdieping is er niemand om de deur naar de tentoonstelling te ontgrendelen. De verzoeker en zijn zoon komen vast te zitten in een tussenruimte. De verzoeker roept in de hoop dat iemand hem zal horen, maar er komt geen hulp. Uiteindelijk gebruiken ze een dienstlift om het gebouw terug te verlaten. De verzoeker geeft nog mee dat een dergelijk voorval, waarbij men vast komt te zitten in een ruimte, dramatische gevolgen kan hebben voor personen zoals zijn zoon die aan epilepsie lijden. De directeur Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving laat weten dat het personeel opgeleid is om bezoekers te begeleiden naar de juiste verdieping. De betrokken medewerker, die nieuw was, was zich nog te weinig bewust van de geijkte procedure. Om veiligheidsredenen worden de betreffende ruimtes in het MAS die toegang geven tot alle tentoonstellingen enkel door medewerkers geopend. Het panoramisch terras is niet bereikbaar met de lift omdat het gebouw oorspronkelijk niet met een panoramisch terras ontworpen was. De plannen om de lift alsnog tot het dak te laten gaan, blijken technisch niet uitvoerbaar. De verzoeker krijgt ter compensatie een gratis ticket aangeboden voor een toekomstige tentoonstelling

3. Bereikbaarheid

De bereikbaarheid omvat alle klachten die te maken hebben met problemen om op eigen kracht ergens te geraken. Zowel fysieke drempels als een te grote mentale afstand kunnen daarbij in de weg staan en verhinderen dat burgers gebruik kunnen maken van de aangeboden stedelijke diensten en producten. Aangezien de toegangsdeur tot het stedelijke aanbod minder en minder fysiek is, kiest de ombudsvrouw er in dit rapport bewust voor om naast de fysieke bereikbaarheid ook de digitale en telefonische bereikbaarheid onder deze noemer te brengen.

3.1. Fysieke bereikbaarheid

De fysieke toegankelijkheid van publiek toegankelijke gebouwen heeft te maken met de mate waarin iedereen op een onafhankelijke en gelijkwaardige manier gebruik kan maken van de daarin aanwezige diensten.

De fysieke bereikbaarheid van stedelijke gebouwen is een belangrijk aandachtspunt, zowel voor het organiseren van bestaande dienstverleningsprocessen als voor de strategische positionering van nieuwe diensten op het stedelijke grondgebied.

De ombudsvrouw ontvangt diverse klachten over problemen met de afspraakcapaciteit in de stadsloketten. Voor veel producten is het wekenlang wachten om een afspraak te kunnen vastleggen in bepaalde stadskantoren. Soms worden verzoekers doorverwezen naar verder gelegen stadskantoren waar snellere afspraakmogelijkheden beschikbaar zijn, vaak in perifere districten zoals Linkeroever en BeZaLi. Verschillende verzoekers geven aan dat deze kantoren veel moeilijker te bereiken zijn. Bovendien is een dergelijke verplaatsing ook tijdrovend. In de online planner worden per dertig dagen afspraken vrijgegeven en burgers vinden het belastend dat ze zelf dagelijks moeten bekijken of er bijkomende afspraakmogelijkheden vrijkomen. Dit zou ondervangen kunnen worden door de mogelijkheid te voorzien om automatisch een notificatie te versturen wanneer nieuwe loketcapaciteit voor het gevraagde product beschikbaar komt. Al blijft het wegwerken van het capaciteitsprobleem wel prioritair.

Een bejaarde verzoeker, die slachtoffer werd van phishing, wil klacht neerleggen bij de politie. Hij zou zich hiervoor van Hoboken naar de Noorderlaan moeten verplaatsen, wat moeilijk is omdat hij slecht te been is en niemand hem kan brengen. Ook digitaal klacht indienen blijkt geen optie. Om een kwalitatieve afhandeling van deze dossiers mogelijk te maken kan deze expertise niet in alle regiokantoren aangeboden worden. De ombudsvrouw betreurt dat er geen manier is om de door de verzoeker gevraagde dienstverlening dichterbij huis aan te bieden. Anderzijds begrijpt ze dat gespecialiseerde expertise niet in elk regiokantoor aanwezig kan zijn.

Een verzoeker kaart aan dat zijn moeder verplicht wordt een sorteerstraatje in de buurt te gebruiken. De dame heeft al een zekere leeftijd en is moeilijk te been. De afstand tot de sorteerstraat is te ver voor haar, aldus de zoon. Hij zegt dat ook andere oudere bewoners hier moeilijkheden mee ondervinden en dat het merendeel vraagt om de reguliere ophaling weer in te voeren. De heer T. voegt toe dat het sorteerstraatje enkel zorgt voor meer sluikestort en luchtvervuiling, omdat vele bewoners het afval met de auto brengen. Wanneer de sorteerstraat voor bewoners niet eenvoudig te bereiken is, wordt aangeraden om familie, vrienden of burens aan te spreken om te helpen of het Zorgbedrijf Antwerpen te contacteren, dat de senioren kan ondersteunen. In de zone waar mevrouw woont, wordt geen reguliere ophaling ingevoerd.

3.2. Telefonische bereikbaarheid

Persoonlijk contact tussen burger en overheid is belangrijk. Bellen is ondanks de digitalisering één van de belangrijkste manieren voor mensen om in contact te komen met de overheid. Ook in 2021 en de eerste helft van 2022 stelt de ombudsvrouw vast dat er klachten binnenkomen over diensten waar bewust de keuze gemaakt werd om geen rechtstreekse telefonische bereikbaarheid te voorzien, zoals de diensten GAS-parkeren en Werfsignalisatie. Deze keuze leidt vaak tot oplopende frustraties en escalatie, wanneer problemen niet in een rechtstreeks contact uitgeklaard worden.

In de vorige versie van dit themarapport werd het kort houden van de wachttijd ook al aangehaald als cruciaal element in het waarborgen van telefonische bereikbaarheid. Het mag niet zo zijn dat burgers afhaken door een lange wachttijd en dat daardoor hun vragen onbeantwoord blijven. Oplopende wachttijden waren ook in 2021 en de eerste helft van 2022 een terugkerend thema in klachten:

1. *In 2021 en de eerste helft van 2022 bereikten diverse klachten de ombudsvrouw, waarbij hoge wachttijden bij het stedelijk contactcenter werden gemeld. Sommige door burgers gerapporteerde wachttijden (“Ik probeerde een hele voormiddag te bellen, zonder gehoor”) overstijgen daarbij ruim de geregistreerde gemiddelde wachttijden. Dit heeft wellicht enerzijds te maken met extreme uitschieters en anderzijds met een verschil tussen perceptie van wachttijd en feitelijke wachttijd. Toch stelt de ombudsvrouw in diverse dossiers vast dat zelfs de geregistreerde gemiddelde wachttijd veel langer oploopt dan aanvaardbaar.*
2. *Lang in wacht hangen bij het stedelijk contactcenter is bij ombudsklachten de druppel te veel in een al opgelopen conflict tussen burger en stad. Het maakt dat vaak geen rechtzetting in eerste lijn mogelijk is, voor dossiers waarbij een menselijke interactie vereist is. Verdere escalatie is dan vaak het gevolg. Het stedelijk contactcenter voert een analyse uit om de productiviteit, de wachttijd en werking van het contactcenter te bekijken en bij te sturen.*
3. *Ook bij andere diensten was bereikbaarheid een belangrijk thema. Bij de Blauwe Lijn deed zich in de zomer van 2021 tijdelijk een structureel probleem voor qua personeelsbezetting, waardoor de wachttijden opliepen. Bij de sociale huisvestingsmaatschappijen zijn het de technische diensten, waar de huurders een grote bereikbaarheid verwachten. Ook die kwam in 2021 regelmatig in het gedrang. Bij verschillende andere stadsdiensten waren er tijdelijke problemen met de bereikbaarheid door de periodes van verplicht thuiswerk (district Berchem, dienst Werf-signalisatie,...). Het loket migratie trachtte haar dossierachterstand weg tenwerken door de telefonische bereikbaarheid tijdelijk op te schorten. De toestroom van klachten over deze dienst belandde hiermee in een stroomversnelling.*
4. *Diensten die structureel slechts halve dagen bereikbaar zijn, zoals de dienst Mobiliteit en Parkeren Antwerpen hebben minder spreiding en kampen sneller met drukke piekmomenten. Bij callcenters die zich beperken tot specifieke halve dagen in de week, wordt dit effect versterkt (bijvoorbeeld: de dienst Vergunningen – zie ook 4. Beschikbaarheid).*
5. *Onverwachte uitval wegens corona was een nog vaak genoemde oorzaak van langere telefonische wachttijden in 2021. Ook vakantie wordt soms genoemd, hoewel dit een voorspelbare factor van de personeelsbezetting is.*
6. *ngesproken boodschappen zijn niet altijd afgestemd op de realiteit. Ze creëren soms verkeerde verwachtingen. Het is belangrijk om deze up to date te houden met de huidige situatie van het callcenter of de dienst.*
7. *Het mag niet zo zijn dat burgers afhaken door een lange wachttijd en dat daarvoor hun vragen onbeantwoord blijven. Een ander neveneffect is dat de uitval van overbelaste telefoonlijnen bij de resterende beschikbare callcenters terecht komt.*

Sommige verzoekers die De Blauwe Lijn niet konden bereiken, bellen het noodnummer 101, met een mogelijke langere wachttijd voor werkelijke noodgevallen als gevolg. Ook de medewerkers van de ombudsvrouw helpen regelmatig burgers die vanwege de wachttijd bij het stedelijk contactcenter of andere stedelijke lijnen zijn afgehaakt.

3.3. Digitale bereikbaarheid

In dit rapport wordt digitale bereikbaarheid uitgesplitst in digitale toegankelijkheid of webtoegankelijkheid en digitale responsiviteit.

Digitale toegankelijkheid betekent dat websites en apps toegankelijk en bruikbaar zijn voor iedereen. Het gaat over het ontwerpen van drempelloze websites en mobiele toepassingen (volgens de WCAG-richtlijnen) en informatie die overzichtelijk en eenduidig is weergegeven.

Een verzoeker meldt dat de webpagina voor het district een kluwen aan terminologie is, waar niemand zijn weg in kan vinden. Hij geeft als tip mee om de website aan te passen en te vereenvoudigen. Vanuit het district is men zich bewust van het probleem en achter de schermen wordt gewerkt aan een meer gebruiksvriendelijke website.

Digitale systemen dienen gebouwd op maat van de doelgroep. De behoeften van die groep kunnen conflicteren met de behoeften van de organisatie. Daarnaast gaat digitale toegankelijkheid ook over gelijke kansen. Een grote groep ouderen groeide bijvoorbeeld niet op in het digitale tijdperk en wordt nu geconfronteerd met een radicaal digitale samenleving én overheid. Voor hen is het belangrijk dat ze ondersteuning kunnen krijgen. De jaarlijkse Digimeter van Imec toont aan dat ook één op vier jongeren moeite heeft met digitale administratie.

Een verzoekster, die op vrijwillige basis gezinnen met hun administratie begeleidt, vroeg voor één van hen een verlenging van een verblijfskaart aan. De verzoekster stelt gebreken vast in het dossieropvolgingssysteem. De mogelijkheid ontbreekt om, vanaf het moment dat een dossier gestart is, rechtstreeks via e-mail informatie uit te wisselen met de dossierbeheerder. De loketdiensten verdedigen het bestaande systeem waarbij via e-formulieren gewerkt wordt, zodat de aanvraag steeds automatisch terecht komt bij de juiste dienst, wat tijdswinst oplevert. Het zorgt er volgens de loketdiensten ook voor dat documenten in het juiste formaat worden doorgestuurd. Daarnaast stelt de verzoekster dat het digitale systeem voor haar doelgroep niet bruikbaar is. Ze stelt voor om het systeem te testen bij 100 anderstaligen, mensen die digitaal geen kennis hebben of mensen die niet kunnen lezen of schrijven (bv. Mensen met dyslexie, ongeschoolde mensen, bejaarden) en daarbij te observeren of zij, zonder extra hulp, een opdracht kunnen vervullen zoals een verlenging aanvragen van een verblijfskaart of aanvraag tot vernieuwing van de ID-kaart.

Software is toegankelijk indien die gebruiksvriendelijk is, intuïtief en automatisch gebruikersfouten vermijdt of onmogelijk maakt. Foutboodschappen met verbeteringsuggesties kunnen op dit vlak de gebruiker ook verder op weg helpen, al heeft onmiddellijke foutdetectie en/of correctie de voorkeur. De gebruiker mag niet vastlopen in een proces, zonder duidelijke instructies over hoe het verder kan.

Een verzoeker probeert via het nieuwe boeteportaal een bezwaar in te dienen tegen een retributie. Hoewel hij een mailadres invult, krijgt hij de melding dat geen geldig mailadres werd toegevoegd. Hij kan zijn bezwaar niet indienen. Na onderzoek blijkt dat de verzoeker een mailadres gekopieerd had naar het invulveld, waardoor een onnodige spatie was ingevuld voor het mailadres.

Digitale toegankelijkheid houdt ook in dat in dat websites en toepassingen zo weinig mogelijk technische problemen vertonen en dat er, in geval van storingen, uitwegen zijn voor de burger om een probleem te melden en/of alsnog in contact te treden met de stad. Aangezien veel stedelijke gedigitaliseerde dienstverleningsprocessen tijdsgebonden zijn, dient de stad maximale inspanningen te leveren om alternatieve toegangswegen tot de dienstverlening, al dan niet digitaal, te voorzien. Het kan zowel gaan om permanente niet digitale alternatieven voor digitaal minder vaardige burgers als om alternatieve digitale toegangswegen die worden vrijgegeven op momenten waarop de centrale digitale toegang onderbroken is.

Een verzoeker probeert de nummerplaat voor zijn parkeervergunning voor bewoners te wijzigen. De website hapert en blijft op hetzelfde scherm hangen. Telefonisch geraakt hij zeer moeilijk binnen om vervolgens een bevestiging te horen van de storing aan de website en te vernemen dat hij tot de volgende week zal moeten wachten. Hij is bang dat hij binnenkort een parkeerretributie zal ontvangen, terwijl hij veel moeite doet om zich in regel te stellen.

Processen die gedigitaliseerd worden, kunnen gevoelig worden voor systeemfouten en bugs. Het is dan belangrijk om deze bugs actief op te sporen en te verhelpen. Dit zowel wanneer burgers een fout signaleren, maar zeker ook proactief, zodat fouten sneller opgespoord worden en burgers niet als enige verantwoordelijk gehouden worden om problemen aan te kaarten.

Een sociale huurder slaagt er niet in om de technische dienst van Woonhaven telefonisch bereiken. Naar aanleiding van de ombudsmelding wordt ontdekt dat er een bug in het systeem zit, waardoor bellers niemand aan de lijn kregen, geen boodschap en een automatische verbreking volgde. Via een update van het systeem wordt het probleem verholpen.

Een verzoekster betaalt haar voorlopig rijbewijs. Ze bezorgt een betaalbewijs, maar verneemt dat haar betaling niet is ontvangen. Het bedrag is wel degelijk van haar rekening. De betaling bleek ten onrechte op 'onverwerkt' te staan. Dit blijkt een probleem dat zich regelmatig voordoet bij de aanvragen rijbewijs via A-STAD. Elke keer dat de medewerkers een dossier ontdekken dat, ondanks betaling, toch nog op "te betalen" staat, wordt dit ingeseind bij Digipolis. Spijtig genoeg kunnen zij dit pas detecteren als de klant contact neemt, zegt betaald te hebben en nog geen bericht van de dienst loketwerking ontving over de afhandeling van de aanvraag. Vanuit Digipolis laat men weten dat de keren dat betalingen op 'te betalen' blijven staan, telkens dezelfde oorzaak hebben. Er wordt een softwareaanpassing doorgevoerd, waardoor dit probleem zich niet meer zou mogen stellen.

Een verzoeker bestelt online een ticket voor het museum. Hij betaalt de volledige toegangsprijs. In het museum verneemt hij dat hij met zijn A-kaart een gratis ticket had kunnen krijgen. Dit staat volgens de verzoeker niet vermeld op het online platform. De verzoeker geniet een verhoogde tegemoetkoming en 8 euro is voor hem een behoorlijk bedrag. Onderzoek toont aan dat de webshop op 3 juli 2021 hinder ondervond, waardoor het A-kaart tarief niet bij de prijscategorieën verscheen. Het ticket wordt terugbetaald.

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

Een verzoeker wenst de sticker voor op zijn afvalcontainer te vernieuwen. Hij ontdekt na de betaling en een tocht naar het districtshuis dat dit niet meer fysiek af te halen is. Hij krijg er richtlijnen mee om het product digitaal aan te vragen. 's Avonds is hij er, naar eigen zeggen, een uur mee bezig geweest, maar het lukt hem niet de computervaardigheden aan de dag te leggen om de aanvraag te doen, hij heeft geen netwerk om hem daarbij te helpen. Daags nadien maakt hij terug de tocht naar het districtshuis. Uit empathie doet een loketmedewerkster de aanvraag in zijn plaats, met de mededeling dat dit niet haar job is. Zij geeft hem de gegevens van de ombudsdienst om de werkwijze aan te laten kaarten. Ook na de aanvraag gaat meneer met lege handen naar huis. Hij verwachtte een sticker te krijgen die hij wou betalen. De overschrijving bij de bank regelen lukt hem wel, maar nu moet hij wachten op zijn sticker.

Een verzoeker geeft aan dat de aanvraag van een parkeervergunning moeizaam verloopt. Hij kan niet met de computer werken en neemt telefonisch contact op met de stad om de parkeervergunning aan te vragen. De eerst mogelijke afspraak in een stadsloket is pas drie weken later. Dit vindt de verzoeker wel erg laat. De man krijgt de tip mee om een webpunt te bezoeken om de aanvraag snel online onder begeleiding te doen. Ook daar lukt het niet.

Hoewel de digitalisering van de overheid een noodzakelijke evolutie is, blijft het zo dat niet elke burger digitaal bereikbaar is. Indien burgers niet de mogelijkheid hebben om digitaal te participeren, dient er een volwaardige 'analoge' alternatieve piste voorzien te zijn. Die alternatieve piste dient net zoals het digitale proces vlot bereikbaar en bij voorkeur kosteloos te zijn. Hier mogen geen bijkomende drempels worden opgeworpen.

Een sociale huurder met een zwakke gezondheid meldt dat de verwarmingsketel regelmatig enkele dagen uitvalt, waardoor hij noodgedwongen bij vrienden moet logeren. Hij bezit geen computer en kan geen melding doen via het e-formulier, dat de huisvestingsmaatschappij naar voor schuift als gratis contactmogelijkheid. De technische dienst blijkt telefonisch moeilijk bereikbaar. Hij heeft niet de financiële middelen om lang aan de lijn te hangen bij de technische dienst. Hij zegt al 80 euro kwijt te zijn aan telefoonkosten, wat voor hem een grote hap uit het budget is.

Een niet digitaal vaardige verzoeker wil tijdens de coronapandemie een afspraak maken in het districtshuis. Aan de deur hangt een bericht over het maken van een afspraak. Er is enkel een website vermeld, geen telefoonnummer klaagt de verzoeker. Hij vraagt zich af hoe burgers zonder smartphone, tablet of computer dan een afspraak kunnen maken.

Digitale responsiviteit. Responsiviteit betekent letterlijk het bevatten van een antwoord. Digitale technologieën bevatten heel wat mogelijkheden om spoedig antwoorden te brengen, zowel door het beantwoorden van vragen en verzoeken als door het inbouwen van informatievoorziening in de systemen zelf. Op veel vragen van burgers kan geanticipeerd worden door het voorzien van regelmatige of raadpleegbare statusupdates. Daarnaast behelst digitale responsiviteit het tijdig beantwoorden van e-mails of andere inkomende digitale aanvragen, meldingen, vragen en klachten.

Statusupdates die raadpleegbaar, uitgezonden of gepusht worden naar gebruikers, wanneer deze die nodig heeft, zijn een belangrijk instrument om frustraties en klachten te vermijden.

Een goed voorbeeld dat de ombudsvrouw in haar dossiers opmerkt is de introductie van pushberichten in de vernieuwde Velo-app. Velogebruikers waarvan de fiets niet correct is teruggeplaatst ontvangen een automatische pushbericht. Deze meldingen vullen de notificaties per e-mail aan, die uitgestuurd worden nadat de fiets meer dan drie uur in gebruik is. E-mailnotificaties worden vaak pas laat gelezen of belanden in een spamfolder. Hoewel het moeilijk in cijfers hard te maken is, lijkt deze werkwijze een positieve impact te hebben. We stellen vast dat het aantal geëscaleerde discussies over meerverbruik, die tot bij de ombudsdienst komen, zijn gedaald.

Zeker voor diensten die fysiek en/of telefonisch beperkt bereikbaar zijn en expliciet de voorkeur geven aan schriftelijke dossierbehandeling, is het tijdig opvolgen van digitale communicatie onontbeerlijk. De ombudsvrouw ziet in 2021 en de eerste helft van 2022 voorbeelden waar het beter kan. Een gebrekkige responsiviteit stelt de ombudsvrouw vaker vast bij langlopende dossiers waarin bijvoorbeeld nog beleidsbeslissingen afgewacht moeten worden, waardoor diensten soms het gevoel hebben geen nuttige tussentijdse update te kunnen meedelen.

Een verzoeker wil al enkele maanden meer informatie verkrijgen over de heraanleg van enkele Antwerpse straten. De informatie op de website en de informatie die is weergegeven op een infobord ter plaatse is echter verouderd en hij wil dit melden. Zijn e-mail aan info@antwerpen.be, wordt niet beantwoord. Vervolgens vraagt hij herhaaldelijk via het stedelijk wijkoverleg wanneer de werken ingepland zijn. Ook hier krijgt hij geen reactie. Op de dag dat het ombudsdossier wordt gestart, krijgt de verzoeker een eerste antwoord, waarin de timing van de werken wordt vermeld. Na haar tussenkomst kan de ombudsdienst ook nog meedelen dat de aannemer de opdracht krijgt om de verouderde infoborden te verwijderen.

Een tweede belangrijk reden van een vertraagde responsiviteit ziet de ombudsvrouw bij tijdelijk of chronisch onderbemande diensten die zich tijdens bepaalde periodes noodzakelijkerwijze selectief responsief opstellen en enkel hoogdringende berichten opvolgen.

Een architect vraagt tijdens de zomermaanden een advies op maat aan de dienst Vergunningen. Pas na meer dan twee maanden volgt een advies. Tijdens vakantieperiodes worden enkel de hoogdringende mails uit de mailboxen opgevolgd en wordt het werk van de collega's die met vakantie zijn opgevangen. Helaas komt het daardoor voor dat de behandeling van berichten in de mailbox vertraging oploopt en dat mails later beantwoord worden dan vooropgesteld. De dienst Vergunningen doet haar best om alle adviesvragen zo snel mogelijk te beantwoorden, maar het gebeurt dat dit niet binnen de vooropgestelde termijn lukt.

De digitale verwachtingen van stadsgebruikers veranderen. De ineenvloeiing van sms, instant messaging-platforms en mailverkeer op mobiele apparaten zorgt voor gewijzigde verwachtingen over het verloop van digitale interactie. De ombudsvrouw beseft dat instant messaging een moeilijk realiseerbaar ideaal is. Ze gaat er van uit dat een eerste, al dan niet automatische, replek binnen de 24 uur mogelijk zou moeten zijn en een inhoudelijke reactie binnen de week. Gepersonaliseerde boodschappen genieten daarbij de voorkeur op standaardboodschappen, zeker indien deze foutieve informatie bevatten of onvoldoende duidelijkheid verstrekken over het vervolg van het traject en/of de te verwachten behandelingstermijn. Het is belangrijk dat systematisch de herinneringsberichten die een burger stuurt worden beantwoord, ook indien geen nieuwe informatie te melden is. De uitzondering hierop zijn burgers die de behandelende dienst op ongeoorloofde manier onder druk blijven zetten met herinneringsberichten. Het is belangrijk om als organisatie voorbereid te zijn en consequent om te gaan met dergelijk onredelijk klagersgedrag. Dit gedrag kan in een aantal gevallen vermeden worden, door preventief tijdig en correct alle inkomende correspondentie te behandelen.

Een verzoeker krijgt geen antwoord op zijn mail aan het Zorgbedrijf over de verzorging van zijn moeder. De directeur van het Zorgbedrijf laat weten dat de verzoeker naar het algemene mailadres van het woonzorgcentrum mailde. Deze mailbox werd op dat ogenblik enkel opgevolgd door een medewerker die gedurende zeven weken afwezig was, waardoor de mail niet tijdig tot bij de hoofdverpleegkundige geraakte. Hiervoor bieden ze hun excuses aan. Inmiddels heeft men de procedure rond de opvolging van deze mailbox aangepakt, zodat dergelijke situaties zich in de toekomst niet meer kunnen voordoen.

Een verzoeker dient bezwaar in tegen een GAS-boete. Hij gaat er van uit dat vaststelling een vergissing is, aangezien hij op het moment van de overtreding aan het werk was op een andere locatie. Hij stuurt na zijn bezwaarschrift elke maand een bericht naar de dienst GAS-parkeren, omdat hij na een eerste ontvangstbevestiging niets hoort. In deze berichten vraagt hij om het dossier stop te zetten. De eerste ontvangstmelding volgt een week na het bezwaar. De tweede ontvangstmelding een week na het derde herinneringsbericht en vier maanden na het bezwaar. In de eerste ontvangstbevestiging werd nog niet de zin opgenomen dat de sanctionerend ambtenaar het dossier zal bekijken, een beslissing zal bezorgen, dat dit enige tijd in beslag neemt en het dossier intussen on hold staat. Intussen werd deze zin aan de ontvangstbevestiging toegevoegd, zodat dit zeker duidelijk is voor de betrokkenen. De beslissing van de sanctionerend ambtenaar volgt uiteindelijk vijf maanden na het bezwaarschrift. Er is hier geen wettelijke behandeltermijn, er wordt wel gestreefd naar een redelijke behandeltermijn. De verzoeker krijgt het voordeel van de twijfel en de boete wordt geannuleerd.

De weg naar digitale responsiviteit wordt geëffend door de uitgaande communicatie van een behandelende dienst. Dit houdt ook in dat de gehanteerde toon en de opmaak van uitgaande berichten gericht zijn op het faciliteren van de verdere interactie tussen zender en ontvanger. Een negatieve trend die de ombudsvrouw op dat vlak al aankaartte in het jaarverslag 2019 en 2020 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 mis begrepen of niet gehoord.

Een architect meldt aan de ombudsdienst dat de bereikbaarheid van de dienst omgevingsvergunning achteruit gaat. Mails worden niet meer ondertekend met namen van een vast aanspreekpunt, maar met een code van een groepsmailbox. Opeenvolgende adviezen die niet eenduidig zijn, komen van anonieme medewerkers en als je dan vragen stelt over eerdere uitspraken, blijft men flou.

4. Bruikbaarheid

De bruikbaarheid gaat over de vraag of men een aanbod vindt dat inspeelt op de eigen noden/behoeften/wensen/belangen. Dienstverlening dient ook onder de aandacht gebracht te worden op het moment dat de afnemer daar behoefte aan kan hebben.

Een verzoekster wil een afspraak maken om een bewonerskaart aan te vragen, omdat haar woning vanaf 4 oktober 2021 in een roze zone valt. Dit werd aangekondigd met een brief die ze op 27 september 2021 in de brievenbus vond. Mevrouw is digitaal niet vaardig, dit digitaal aanvragen lukt niet. Er is jammer genoeg wat misgelopen met de verdeling van de infobrieven. Sommige straten ontvingen pas later een brief door een fout bij de busploeg. Normaal gezien krijgen burgers een maand op voorhand een brief. Als alternatief voor een afspraak zijn er brievenbussen geplaatst in de stadsloketten in Merksem en Ekeren, zodat mensen die niet digitaal zijn daarin hun aanvraag en kopieën van de documenten kunnen bussen om een parkeervergunning te bekomen. De verzoekster kan eventueel ook naar het webpunt om haar aanvraag in te dienen. Daar kan ze bijgestaan worden bij het indienen van de aanvraag.

5. Beschikbaarheid

Beschikbaarheid gaat over de vraag of een dienst voorhanden is als iemand er gebruik van wil maken. Veel burgers weten niet waar ze terecht kunnen voor een dienst. Vaak weten ze niet eens dat die dienst bestaat. De ombudsvrouw merkt bij inkomende klachten ergernis op van burgers die denken nergens terecht te kunnen met een bepaalde vraag of behoefte.

Ook vindbaarheid is een belangrijk onderdeel van beschikbaarheid. Diensten die niet vindbaar zijn, worden niet gebruikt. De stad kan helpen om deze diensten vindbaar te maken. De doorwaadbaarheid en doorzoekbaarheid van webpagina's spelen hierin een belangrijke rol.

Een verzoeker zocht op de website van de stad Antwerpen op het woord huwelijk. Het eerste zoekresultaat bracht hem naar een aanvraagformulier. Het blijkt om een formulier te gaan voor meer informatie over de documenten die men in het kader van een aangifte moet bezorgen. Voor de aangifte zelf moet men echter een afspraak maken in het stadsloket.

Er zijn een aantal aandachtspunten. Zo kan het aanbod wel voorhanden zijn, maar slechts op een beperkt aantal momenten. Beschikbaarheid gaat ook over het voorzien van voldoende ruime openingsuren op maat van de doelgroep. Als burgers op zoek zijn naar bepaalde dienstverlening, kunnen ze die vinden op de plaatsen waar ze die verwachten. Lange wachttijden kunnen ervoor zorgen dat een dienstverlening niet beschikbaar wordt voor gebruik.

Een verzoeker is als schatter vastgoed en energiedeskundige gemachtigd tot aanmaak van energieprestatiecertificaten. Hij kaart aan dat de dienst Vergunningen telefonisch enkel bereikt kan worden op maandag- en woensdagvoormiddag. De verzoeker illustreert dat dit te weinig is aan de hand van een voorbeeld. Als hij een vraag heeft van een klant over een schatting voor de bank op woensdagmiddag, dan dient hij te wachten tot maandagochtend. Hij moet dan ook dit telefonisch gesprek inplannen in zijn agenda. Helaas hebben klanten hier meestal geen tijd voor en dient hij sneller te antwoorden. De directeur Stadsontwikkeling geeft aan dat de telefonische bereikbaarheid van de dienst Vergunningen wordt afgewisseld met een fysiek loket op de andere drie dagen, zodat de dienst elke dag bereikbaar is. Er is geen ruimte in de personeelsbezetting om daar een uitbreiding op te voorzien.

Een verzoeker vraagt via de Blauwe Lijn een politie-interventie omdat een wagen voor zijn garage geparkeerd staat. Twee uur lang komt er geen politie-interventie. De verzoeker krijgt te horen dat het erg druk is. De verzoeker begrijpt dat een interventie voor een foutief geparkeerde wagen geen prioriteit is. Maar hij kan zich moeilijk vinden in het argument dat het erg druk is, aangezien er niet nagegaan kan worden wat dit juist inhoudt. De verzoeker vindt het niet kunnen dat je als burger niet kan rekenen op de politie voor een taak, waarbij enkel de politie kan optreden. De politie stelt dat wachttijden niet kunnen uitgesloten worden omdat oproepen voor dringende noodhulp uiteraard met hogere prioriteit worden afgehandeld en voorgaan op minder dringende interventies. De wachttijden worden zo kort als mogelijk gehouden maar zijn afhankelijk van aantal en aard van de oproepen op een bepaald ogenblik. De klachtcoördinator is het eens met de verzoeker dat de wachttijd op dat moment onaanvaardbaar hoog opliep.

Het aanwezig en nabij zijn van dienstverlening wanneer deze nodig is, verwijst ook naar de mate waarin diensten inspanningen doen om de vraag te ontrafelen en ook latente (hulp)vragen aan bod kunnen komen.

6. Begrijpelijkheid

Bij begrijpelijkheid kijken we naar de vraag hoe begrijpelijk de informatie is rond een bepaald stedelijk aanbod. Kan de potentiële gebruiker inschatten of het aanbod voor hem bestemd is? Communiqueert de organisatie op een begrijpbare manier? Iemand kan maar gebruik maken van een bepaalde dienstverlening als de aangeboden informatie gelezen en begrepen wordt. De vraag is dan of de uitgezonden boodschappen aankomen en of de ontvanger ze verstaat.

Een verzoeker meldt dat zijn vraag voor de omwisseling van zijn Griekse rijbewijs in behandeling is en verneemt kort daarop dat zijn rijbewijs niet geregistreerd kan worden. De verzoeker is in de war. Hij spreekt en begrijpt moeilijk Nederlands en maakt zich zorgen dat hij nu niet mag rondrijden met zijn Griekse rijbewijs. De stad geeft in het bericht niet de reden waarom het rijbewijs niet omgewisseld kan worden of geregistreerd kan worden als Belgisch rijbewijs. Er staat ook niet bij of hij zijn Griekse rijbewijs nog mag gebruiken. De directeur Ondernemen en Stadsmarketing verontschuldigt zich voor de onduidelijke communicatie.

Zoals het Bestuursdecreet stelt, communiceert de overheid in de standaardtaal en hanteert ze een heldere taal die begrijpelijk is voor de ontvanger. De boodschap is logisch, samenhangend en niet overdreven lang. Dit is 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 verkregen worden.

De ombudsvrouw ziet voorbeelden waar dit beter kan. Zowel bij geschreven reglementen, correspondentie en andere communicatieproducten, zijn voorbeelden aan te stippen waar de geschreven communicatie onduidelijk, onvoldoende kwalitatief of te veel zendergestuurd is. Communicatie die door verschillende diensten verstrekt wordt, dient consistent te zijn, onafhankelijk van via welk kanaal ze verstrekt wordt: digitaal of niet digitaal.

Een verzoeker parkeert op parking Rijnkaai. Hij betaalt via de app maar krijgt toch een boete, ook al staat hij minder dan vierentwintig uur op deze parking. Hij dient meermaals bezwaar in met dit bewijs maar dit wordt niet aanvaard. Na onderzoek blijkt dat de verzoeker de parking af en terug op is gereden binnen de 24 uur. Het ge-

afficheerde reglement op de infoborden op parking Rijnkaai, dat ook beschikbaar is op de website, stelt: “De ondeelbare betaling van voormeld bedrag geeft de parkeerder het recht om gedurende 24 opeenvolgende uren te parkeren, te rekenen vanaf het moment dat het voertuig de parking is binnengereden.” Het bord bij het binnenrijden vermeldt dat het tarief geldt per parkeerbeurt. Een parkeerder heeft per parkeerbeurt dus het recht om er 24u te parkeren. Bij het verlaten van de parking vervalt de parkeerbeurt. Bij het opnieuw oprijden binnen de 24u begint een nieuwe parkeerbeurt en is dus opnieuw een bedrag van 5 euro verschuldigd. De verwijzing naar 24 opeenvolgende uren in het reglement in combinatie met de term parkeerbeurt is volgens de directeur voldoende duidelijk om de regels van de parking te begrijpen.

Een verzoeker krijgt tegenstrijdige informatie aan het stadsloket. Hij is rijbewijs-begeleider en wil nu ook iemand begeleiden bij het behalen van zijn rijbewijs B. De verzoeker krijgt drie verschillende uitlopende versies van de aanpak bij de dienst rijbewijzen. Daarna ontvangt de verzoeker nog een mail ter verduidelijking, maar deze bevat een DT fout en is qua zinsbouw ook onduidelijk. De bedrijfsdirecteur Ondernemen en Stadsmarketing verontschuldigt zich voor de verwarrende uitleg. Dit werd ondertussen met de medewerkers opgenomen en de juiste informatie is aan de verzoeker bezorgd. De loketdiensten zorgen er voor dat deze informatie duidelijker op de website wordt opgenomen. Ten slotte verontschuldigen ze zich ook voor het gebrekkig taalgebruik. Dit wordt opgenomen met de betrokken medewerker

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

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 en draagt het bij aan een kwalitatieve dienstverlening. Het gevaar bestaat er in dat de overheid als ontvanger de boodschap van de burger niet meer of selectief gaat lezen, ze gaat framen binnen de beschikbare antwoordmogelijkheden of standaardboodschappen uitstuurt die vragen niet beantwoorden of nog meer verwarring veroorzaken. De kwaliteit en volledigheid van de standaardberichten kan de stad zelf bewaken door de vraag te stellen of de boodschap alle elementen bevat die de burger nodig heeft om verder te kunnen.

Een verzoekster ontvangt een GAS-boete voor foutparkeren in Antwerpen. De overtreding zou zijn vastgesteld op een datum waarop ze niet in België was. Ze vraagt de dienst GAS-parkeren om bewijsstukken van de overtreding maar krijgt geen respons, zegt ze. Vervolgens dient ze een bezwaarschrift in met bewijsstukken van haar aanwezigheid in Nederland, maar ook hierop krijgt ze naar eigen zeggen geen inhoudelijk antwoord, enkel een automatische ontvangstbevestiging. Ook op een herinnering aan dit bericht volgt geen repliek. Alle e-mails van mevrouw K. werden aanzien als een bezwaar, aldus de dienst. Dit bezwaar werd aan een onderzoek onderworpen. Het blijkt dat per vergissing een foutieve nummerplaat werd genoteerd. Het blijft jammer dat er vanuit de dienst geen reactie volgt op vragen van burgers over hun boete. Een ontvangstbevestiging geeft geen inhoudelijk antwoord.

De Federale ombudsman titelde zijn jaarverslag 2021: ‘Empathie, de sleutel tot een menselijke dienstverlening’ De stedelijke ombudsvrouw onderschrijft deze boodschap en benadrukt dat standaardberichten er niet toe mogen leiden dat de empathische en dus menselijke benadering van de burger er bij inschiet.

7. Bekendheid

Wanneer nieuwe dienstverlening wordt uitgerold, is het belangrijk dat deze ook vooraf of ter plaatse aangekondigd wordt, zodat de doelgroep er gebruik van kan maken.

Een verzoeker stelt vast dat de laadpaal, die recent bij hem in de buurt geplaatst werd, voor 80% van de tijd niet gebruikt wordt aangezien er geen signalisatie is aangebracht. De directeur Stadsontwikkeling bevestigt dat de opdracht voor het plaatsen van het verkeersbord en de markering voor elektrische voertuigen op de planning staat.

De ombudsvrouw behandelt regelmatig dossiers waarin burgers menen in aanmerking te komen voor een schadevergoeding, maar er zich niet bewust van zijn dat hiervoor een schadeformulier bestaat. Mogelijk kunnen burgers in bepaalde gevallen actiever naar het formulier worden toegeleid.

Ook het vermelden van de ombudsvrouw als sluitstuk bij de afsluitende klachtencommunicatie, blijft een aandachtspunt. De interne audit stelde in haar audit klantenmanagement in 2022 vast dat, in 0% van de eindantwoorden waar dit relevant was, de klant de contactgegevens van de ombudsvrouw ontving, conform de werkafspraken. De burger heeft het recht om te weten waar hij terecht kan als hij het gevoel heeft dat de correspondentie met de stad is vastgelopen

8. Betaalbaarheid

Betaalbaarheid behelst de mate waarin de prijs voor het aanbod een drempel vormt en bepaalt of iemand ergens aan kan deelnemen. Het kan om een 'psychologische kostprijs' of de inspanningen gaan die de burger dient te leveren om van het aanbod gebruik te maken.

De ombudsdienst krijgt soms burgers aan de lijn die het gratis nummer van de ombudsdienst verkiezen boven het betalende nummer van het stedelijk contactcenter of andere betalende callcenters. Voor sommige doelgroepen vormt de kostprijs van een telefonisch contact geen evidentie. Zeker wanneer lijnen drukbezet of moeilijk bereikbaar zijn en burgers minutenlang in wacht hangen, leidt dit regelmatig tot afhaken. De ombudsvrouw of andere gratis callcenters staan deze vaak gestresseerde burgers vervolgens te woord en zorgen voor een warme overdracht van de melding. Het is aan de eerstelijnsdiensten om zich bewust te zijn van deze uitval en deze zoveel mogelijk te vermijden.

9. Begripvol

De burger zal zich pas echt geholpen voelen indien medewerkers zich begripvol en hulpvaardig opstellen. Wanneer ze je op een correcte manier verder helpen en luisteren naar je vragen en verwachtingen.

De ombudsvrouw hecht belang aan het no wrong door principe. Een burger kan niet alle diensten kennen en dient in principe niet op de hoogte te zijn van alle regelgeving en achterliggende taakverdelingen. Naar de buitenwereld toe dient het duidelijk te zijn tot welke dienst men zich kan wenden. De stedelijke diensten worden zo ingericht, dat ze in staat zijn om doelgericht naar de juiste diensten door te verwijzen.

Wanneer een ‘foutieve’ dienst wordt gecontacteerd, verwijst men de burger correct en gericht door naar de juiste dienst. Gericht verwijzen’ betekent verwijzen naar de precieze plek (webpagina, loket, formulier, telefoonnummer) waar de dienst wordt aangeboden. Een globale verwijzing naar een organisatie of website volstaat meestal niet.

Bij de doorverwijzing sta je stil bij het voorkeurskanaal van de klant, niet het geprefereerde kanaal van de organisatie. Een digitaal ongeletterde burger, die ten einde raad telefonisch contact opneemt, doorverwijzen naar een e-formulier of website van een andere dienst is niet aangewezen.

De ombudsvrouw ziet verhalen waarbij te weinig begripvol wordt gereageerd en de burger van het spreekwoordelijke kastje naar de muur wordt gestuurd, voorafgaand aan een contact met de ombudsdienst.

De moeder van een kandidaat jobstudent stelt zich vragen bij de vragenlijst die jobstudenten als sollicitant moeten invullen, meer bepaald of deze lijst in overeenstemming is met de privacyregelgeving. Mevrouw belt eerst naar de stad met een verantwoordelijke voor de jobstudenten. Die verwijst haar door naar de preventiedienst, daar moet ze lang wachten aan de lijn en de lijn wordt uiteindelijk verbroken. Na een tweede poging verwijst men door naar organisatie, waar men zegt dat zij enkel dossiers behartigen voor vast personeel. Ten einde raad belt ze de ombudsdienst.

Een verzoeker wil aanhoudende nachtlawaai door een horecazaak melden aan de politie. Bij de Blauwe Lijn verneemt de verzoeker dat hij bij overlast door het terras het noodnummer 112 moet contacteren, door de calltakers van het noodnummer wordt echter gezegd dat hiervoor contact moet opgenomen worden met de Blauwe Lijn.

Een verzoeker probeert informatie in te winnen over het parcours van het WK wielrennen, maar kan de dienst evenementen niet bereiken. Het stedelijk contactcenter mag of kan niet doorverbinden met de dienst en zegt dat het een extern evenement is. Hij woont in het gebied van het parcours en wenst duidelijkheid. De ombudsvrouw bezorgt de verzoeker de link naar de webpagina van Slim naar Antwerpen waar alle mobiliteitsinformatie over dit evenement staat. Er wordt vanuit de dienst evenementen ook een gsm-nummer gecommuniceerd dat de verzoeker kan bellen voor verdere vragen.

10. Betrouwbaar

Dienstverlening is betrouwbaar indien ze deugdelijk, nauwgezet en integer verloopt en indien de betrokken dienst dit ook uitstraalt. De burger mag erop rekenen dat hij met zijn vraag veilig is en erop kan vertrouwen dat hij de juiste informatie /advies/hulpverlening zal krijgen.

Betrouwbare diensten zijn diensten waarbij men zich op zijn gemak voelt en het gevoel krijgt dat men verder geholpen wordt. Een andere formulering van hetzelfde principe vinden we in het vertrouwensbeginsel dat samen met de andere beginselen van behoorlijk bestuur door de ombudsvrouw wordt gehanteerd als onderdeel van de ombudsnormen: “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”.

Burgers kunnen er maar op vertrouwen dat stedelijke diensten voldoen aan bepaalde verwachtingen, wanneer die vooraf duidelijk en/of afgesproken zijn. Aangeboden informatie dient in functie van deze verwachtingen juist, authentiek, actueel en volledig te zijn. De organisatie “zegt wat ze doet en doet wat ze zegt te doen”.

Wanneer een ‘foutieve’ dienst wordt gecontacteerd, verwijst men de burger correct en gericht door naar de juiste dienst. Gericht verwijzen’ betekent verwijzen naar de precieze plek (webpagina, loket, formulier, telefoonnummer) waar de dienst wordt aangeboden. Een globale verwijzing naar een organisatie of website volstaat meestal niet.

Bij de doorverwijzing sta je stil bij het voorkeurskanaal van de klant, niet het geprefereerde kanaal van de organisatie. Een digitaal ongeletterde burger, die ten einde raad telefonisch contact opneemt, doorverwijzen naar een e-formulier of website van een andere dienst is niet aangewezen.

De ombudsvrouw ziet verhalen waarbij te weinig begripvol wordt gereageerd en de burger van het spreekwoordelijke kastje naar de muur wordt gestuurd, voorafgaand aan een contact met de ombudsdienst.

In september 2021 ontvangt de ombudsvrouw twee klachten over een stedelijke kinderopvang. Op 16 september 2021 ontvangen de ouders een mail waarin staat dat er van 20 september tot 29 oktober 2021 aangepaste openingsuren worden ingevoerd (van 8 tot 17 uur) wegens corona en afwezigheid van medewerkers. De kind- en personeelsplanning kan tijdelijk niet meer op elkaar afgestemd worden.

De ouders zijn van mening dat dit bericht onvoldoende tijd geeft om snel een oplossing te vinden en dat de stad corona als excuus gebruikt om de personeelsproblematiek te verdoezelen. De directeur Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving is er zich van bewust dat de maatregel om de openingsuren tijdelijk aan te passen een impact kan hebben op verschillende gezinnen. In de periode tussen 17 en 20 september 2021 werkte de stedelijke kinderopvang een noodoplossing uit voor ouders die onmogelijk een andere oplossing konden vinden voor de opvang van hun kind.

Een verzoeker gebruikt een groene container voor tuinafval die volgens de ophaalkalender om de twee weken opgehaald wordt. In de praktijk zegt hij, wordt deze container echter nooit opgehaald, behalve na heel wat over en weer mailen met de stad. De verzoeker zou het fijn vinden als het afval gewoon wordt opgehaald op de afgesproken dag. De dienstleiding kan niet achterhalen waarom het afval niet werd opgehaald. Ze hebben de betrokken medewerkers nogmaals gevraagd hiervoor aandachtig te zijn en de locatie wordt extra in de verf gezet op de chauffeurskaarten in de wagens.

Een verzoekster ontvangt een retributie terwijl ze voor haar deur parkeert. Volgens de verzoekster stopt het grondgebied Antwerpen enkele parkeerplaatsen verder en staat ze op het grondgebied van Mortsel geparkeerd, waarvoor ze een bewonersvergunning heeft. Ze dient bezwaar in maar blijkt toch te moeten betalen. In het antwoord op dit bezwaar wordt er niet gereageerd op de vraag rond het grondgebied waar de auto stond. Na interventie van de ombudsvrouw wordt het onderzoek heropend. De wagen bleek inderdaad op het grondgebied van Mortsel geparkeerd. Zowel de vaststelling door de parkeerwachter als de beoordeling van het bezwaar gebeurden initieel foutief. Het bedrag wordt teruggestort.

Een verzoekster wil een stedelijke zaal huren voor een communiefeest. Ze krijgt te horen dat boekingen enkel 6 maanden vooraf kunnen gebeuren. De telefoniste geeft haar wel aan dat ze gerust een paar dagen vroeger de aanvraag kan doen, wat mevrouw ook doet : ze boekt de zaal enkele dagen te vroeg en belt meteen ook de dienst om te vragen of de aanvraag is binnengekomen. Ze krijgt te horen dat het in orde is. Mevrouw ontvangt de bevestigingsmail/onkostennota. Daarna krijgt ze een mail dat er in haar dossier iets is mis gelopen en er een dubbele boeking is. Tijdens een telefonisch onderhoud verneemt ze dat andere aanvragers binnen de termijn van 6 maanden

den, de aanvraag deden en de bevestiging kregen. De verzoekster kreeg de goedkeuring niet omdat ze volgens het reglement te vroeg haar aanvraag had gedaan. Na interventie door de ombudsvrouw wordt een andere passende datum gevonden.

Ook wanneer taken uitbesteed worden, waakt de uitbestedende dienst als eindverantwoordelijke voor de publieke dienstverlening erover dat dezelfde kwaliteit geleverd wordt die aan de interne werking wordt opgelegd.

Een huurster meldt diverse technische defecten in haar woning. Uit de reactie van Woonhaven blijkt dat alle gemelde defecten opgelost zouden zijn, maar dit blijkt niet het geval te zijn. De directeur van Woonhaven bevestigt dat gecommuniceerd werd dat alle gebreken waren opgelost, maar dit was niet correct. Twee weken voordien was de aannemer in het complex langs geweest en heeft hij geprobeerd om openstaande gebreken op te lossen. In het appartement van de verzoekster kon hij helaas niet binnen. Hij had geen afspraak gemaakt en heeft op goed geluk geprobeerd. Na tussenkomst van de ombudsvrouw zal de aannemer met alle huurders een afspraak maken.

11. Conclusies

- De 9 B's van toegankelijkheid zijn in de klachtenverhalen die de ombudsvrouw bereiken vaak met elkaar verweven.
- Het afsluiten van een toegangskanaal kan de stad totaal onbereikbaar maken voor wie geen toegang heeft tot het alternatief.
- Sommige burgers blijven hun geprefereerde toegangsmethode gebruiken, ook al kan dit niet meer rechtstreeks bij de dienst die ze willen bereiken. Andere diensten vangen deze spill-over op.
- Gebrek aan persoonlijke contactmogelijkheden laat problemen escaleren tot klachten. Fysieke bereikbaarheid vereist de juiste infrastructuur, maar zeker ook voldoende alertheid ter plaatse.
- De telefonische bereikbaarheid kende een sterke achteruitgang tijdens en vlak na de coronapandemie. Veel diensten zullen bijkomende inspanningen moeten leveren om rechtstreeks terug vlotter bereikbaar te worden.
- De divergentie tussen de instant communicatie die burgers meer en meer verwachten en de oplopende wachttijden (zowel telefonisch, digitaal als voor fysieke afspraken), neemt toe.
- Het afschaffen van telefonische bereikbaarheid om digitaal responsiever te zijn, werkt soms averechts. Wie zich beperkt tot digitale bereikbaarheid en de lat voor responsiviteit te laag legt, lijkt al snel onbereikbaar.

12. Aanbevelingen

Digitale dienstverlening is ok, zolang voorzien blijft in alternatieve contactmogelijkheden met een concreet aanspreekpunt.

Voor wie digitaal minder vaardig is dienen zowel begeleiding bij de digitale processen als een even eenvoudig en kosteloos niet digitaal alternatief beschikbaar te zijn.

Het vermelden van de gegevens van de ombudsdienst als verhaal-instantie blijft aangewezen.

De stad kan met de data waarover ze beschikt meer proactief aan de slag door statusupdates en automatische rechtentoekenning voor haar klanten. Een volgend rapport van de ombudsvrouw zal op dit thema verder inzoomen.

Bronnen

CBS – 10/12/2021 - Klantencontacten en Dienstverlening - Loket op Maat

RICHTLIJN (EU) 2016/2102 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 26 oktober 2016 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties

Bestuursdecreet

https://www.noraonline.nl/wiki/NORA_online

Federale ombudsman – Jaarverslag 2021

<https://integratie-inburgering.be/7-bs-van-toegankelijkheid>

<https://www.kenniscentrumwwz.be/>

Auditrapport klachtenmanagement 2022

Dossiers:

- OMB TL 21.09.00.177328 KS - bereikbaarheid
- OMB TL 21.05.170941 KS - laadpaal -GMP_10-05-2021_1022541897
- OMB TL 21.01.163796 CDK - rijbewijs
- OMB TL 21.01.164497 DDH - onterechte retributie - GMP_28-01-2021_1636258554
- MB TL 21.08.176371 DDH - adviesvraag omgevingsvergunning
- OMB TL 21.01.164512 DDH - bereikbaarheid vergunningen
- OMB TL 21.03.166959 DDH - bereikbaarheid werfsignalisatie
- OMB TL 21.03.166396 KS - bereikbaarheid GAS-boetes
- OMB TL 21.03.167092 AVR – evacuatie
- OMB TL 21.04.168826 AVR – communicatie
- OMB TL 21.08.175849 KS - werking website
- MB TL 21.04.167901 AVR - leefomstandigheden studio
- OMB TL 21.04.169232 DDH - adviesverlening omgevingsvergunning OMB TL 21.05.170662 CDK – goten OMB TL 22.02.183855 DDH - verlenging verblijfskaart OMB TL 21.11.179852 KS – boeteportaal
- OMB EL 21.06.172725 RJ - afsprakensysteem stadsloketten
- OMB TL 21.07.174113 CDK – museumticket
- OMB TL 21.10.177927 CDK – sorteerstraat19
- OMB TL 21.09.177794 DDH - bewonerskaart roze zone
- OMB TL 21.05.171899 DDH - overlast terras
- OMB TL 21.09.177427 CDK – opvang
- OMB TL 21.06.173223 DDH - betaling rijbewijs
- OMB TL 21.05.171281 DDH - ophaling tuinafval
- OMB TL 21.01.163269 CDK - GAS-boete

- OMB TL 21.10.178875 KS - geen antwoord
- OMB TL 21.08.176153 KS - info loket
- OMB TL 21.11.179689 KS - parking Rijnkaai
- OMB TL 21.09.176861 KS - WK wielrennen
- OMB TL 21.07.174463 CDK - GAS-boete
- OMB TL 22.02.183302 KS - wegonderbreking
- OMB BEL 22.05.187227 SIS - klacht loketwerking afvalstickers
- OMB TL 22.02.183806 KS - betwisting grondgebied
- OMB TL 22.04.185284 KS - huur zaal Thonetje
- OMB EL 22.06.188230 SIS - toegang mindervaliden MAS
- OMB EL 21.12.180631 SIS - wachttijd politie-interventie

**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

Verantwoordelijke uitgever: Karla Blomme, De Coninckplein 25, 2060 Antwerpen
D/2022/0306/114
Grafische vormgeving: Anneke Van der Kinderen



Zorgbedrijf
Antwerpen




woonhaven
ons huis
jouw thuis

