


**Uitgepraat met de stad?**

**De  
ombuds  
vrouw**



**luistert ...**

Jaarverslag **2021**



**“We leren allemaal van  
en door elkaar. Onze wegen  
zijn verschillend. Het doel  
steeds gelijk.”**

---

Patrick Mundus

5	INLEIDING
7	<b>DEEL 1   DE OMBUDS TELETIJDACHINE</b>
8	De ombudsfunctie is geen informatiefunctie
10	Toegankelijkheid
12	De ombudsfunctie voert strijd tegen de bureaucratische mentaliteit
15	<b>DEEL 2   VAN DIGITALISERING NAAR DIGITALE INCLUSIE</b>
21	<b>DEEL 3   DE OMBUDS UITDAGINGEN</b>
25	<b>BIJLAGEN</b>
25	1   Reglement op de gemeentelijke ombudsvrouw/-man
31	2   Wanneer klachten ontvangen en hoe behandelen
35	3   Ombudsnormen
39	4   Gegronde klachten
117	5   Cijfers
144	6   Promotiefilmpjes 30 jaar ombudsdienst



# INLEIDING

1 maart 1991, start van de eerste ombudsman in Antwerpen.

Dit jaarverslag zou een terugblik kunnen zijn op een feestjaar. Dat is het niet, dankzij de nog steeds aanwezige pandemie. Een feest voor de Antwerpenaar, dat kon niet. Onze inspiratiedag voor de klantenteams, in samenwerking met andere ombudslui, schrapten we op het laatste moment. Volledig ongemerkt ging het niet voorbij. We maakten een video met dertig vragen en antwoorden en drie animatiefilmpjes. Je zal ze hier en daar in ons jaarverslag tegenkomen. Wie niet kan wachten, vindt de link in de bijlage.

Aan de hand van het eerste jaarverslag van de eerste ombudsman gaan we op zoek naar gelijkenissen en verschillen tussen vroeger en nu. We geven u enkele conclusies van een werkjaar waarin we met zijn allen telkens opnieuw dienden te schakelen en we gunnen u ook een blik op ons werkljstje voor dit jaar.

Traditioneel vind je in de bijlagen de cijfers en het overzicht van de dossiers die we op het college agendeerden.

Ook in 2021 konden we rekenen op een fijne samenwerking met de klantenteams, die de motor vormen van een vlotte klachtenbehandeling en antwoord boden op de soms kritische vragen van de ombudsvrouw.

En we sluiten graag af met een stukje uit onze nieuwjaarsbrief aan het einde van 2021: “Nadat een muur van water het zuiden van ons land onder water zette, ontvouwde zich onder onze landgenoten een even ongeziene golf van solidariteit. Ondertussen katapulteerde een leger vrijwilligers ons land van de staart van het vaccinatiepeloton naar de absolute wereldtop. Ook in Antwerpen begeleiden zij in VacCovid de inwoners met een glimlach op het gezicht van entree tot uitgang. Mond-tot-mondreclame deed vervolgens de rest”.

De stedelijke dienstverlening schakelde eerst een versnelling hoger en moest dan weer terugplooiën op de kernactiviteiten. Hierbij werd door de stadsdiensten opnieuw veel soepelheid en creativiteit aan de dag gelegd waarvoor de ombudsvrouw en haar team hun appreciatie uitspreken.



# DEEL 1 | DE OMBUDS TELETIJD MACHINE



## De ombudsfunctie is geen informatiefunctie

*“Deze stad heeft de hoogste nood aan een volledig uitgebouwde voorlichtingsdienst.”*

Uit het jaarverslag 1991-1992.

In dat jaarverslag lezen we dat er wel een informatiedienst bestaat, maar de inspanningen blijken onvoldoende en zeker te “disparaat”. Nochtans blijken de persoonlijke contacten tussen de burger en de gemeentelijke diensten van levensbelang.

De ombudsman werd aanvankelijk door veel burgers beschouwd als een soort dispatcher die hen wegwijs moet maken in het administratieve labyrint. Soms weet de ombudsman na het indienen van een klacht bijna onmiddellijk dat hij onbevoegd is en dan kan een eenvoudige doorverwijzing volstaan. Meestal gaat het echter niet zo. Het vaststellen van de onbevoegdheid vergt tijd, werk en inspanning. Tijdens de procedure wordt informatie verzameld die de burger kan helpen. Die informatie weerhouden is onverantwoord: ze kan het probleem oplossen voor het ernstige vormen aanneemt, voor het naar een klacht evolueert.

In 1994 wordt een centrale infolijn geïnstalleerd die jaar na jaar meer uitgebreide taken krijgt en steeds performanter wordt. Ook nu in het digitale tijdperk is het stedelijk contactcenter een drempelverlagend visitekaartje voor de stad. De pandemie van de twee afgelopen jaren zette de medewerkers daar extra onder druk. De toevloed aan vragen was soms te intens, waardoor burgers uiteindelijk wanhopig aanklopten bij de ombudsvrouw.

De ombudsvrouw behield de rol van informatieverstrekker. Haar aanvoelen blijft hetzelfde als 30 jaar geleden: juiste informatie geven zorgt ervoor dat mensen in de goede richting vertrekken en de kans op problemen kleiner wordt. In het licht van die dertig jaar mensen informeren, maakten we het volgende animatiefilmpje.

### Ombudsdienst Antwerpen – communicatie



YouTube





Bij heel wat informatievragen kunnen we doorverwijzen naar een andere ombudsman/vrouw. We laten onze verzoekers weten welke ombudsman hun vraag ter harte kan nemen en vragen onze collega om een onderzoek te starten. Het netwerk van de Belgische ombudslui verbindt zich ertoe om, in alle discretie en met zorg voor de privacy, klachten van burgers aan elkaar over te maken. Wie op zoek is naar een ombudsman/ombudsvrouw in België kan alvast zoeken via [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be).

Het zal u niet verbazen dat we in de tweede helft van 2021 vanwege de snel stijgende energieprijzen veel meer doorverwijzingen registreerden naar de ombudsman voor energie.

We bundelen ook de krachten.

### Een voorbeeld

Sinds vorig jaar zijn op de nieuwe elektronische identiteitskaarten de biometrische gegevens verplicht. Tot dan was het, voor mensen die zich niet kunnen verplaatsen, mogelijk om een huisbezoek te vragen. Een medewerker kwam dan thuis de verlenging in orde brengen. Nu zijn dus ook vingerafdrukken nodig. Er is tot hiertoe geen mobiele apparatuur voor biometrische gegevens beschikbaar, waardoor voor deze groep mensen een verlenging van een identiteitskaart niet lukt. Nochtans is dat noodzakelijk om bijvoorbeeld in orde te blijven met het ziekenfonds en in bankzaken. We kaartten dit aan bij de federale ombudsman, zodat die op zijn niveau mee kan aanzetten tot noodzakelijke acties.

Andere informatievragen zijn zeer divers. Soms verwijzen we ook naar een stedelijke administratie als we aanvoelen dat de verzoeker zelf de nodige stappen kan zetten.

(zie [bijlage cijfertabellen 2021](#))

Waar de ombudsvrouw bij informatievragen en in eerstelijnsdossiers de verzoeker telkens de rechtstreekse kanalen bezorgt, stelt ze vast dat ook in 2021 nog niet systematisch door alle diensten wordt verwezen naar de ombudsvrouw als beroepsinstantie. Het blijft een feit dat diensten die dit wel doen, zoals het Zorgbedrijf Antwerpen en Woonhaven Antwerpen, daardoor niet noodzakelijk meer klachten genereren. Het is jammer dat dit nog niet overal gebeurt. Binnen de uitrol van het nieuwe Klantenmanagement wordt gewerkt aan een meer uniforme manier van communiceren door de klantenteams. Mogelijk kan dit de aanzet zijn om de verwijzing hier standaard mee op te nemen.

## Toegankelijkheid

In de eerste jaarverslagen van de ombudsman bleek de Politie ‘een speciaal zorgenkindje’ van de ombudsman. Tot een vierde van de dossiers die hij behandelde ging over de politiewerking en vaak werd hij ‘buitenspel’ gezet na het opstellen van een proces-verbaal. Zo kon de handelwijze van politie-inspecteurs niet verder onderzocht worden. Na de oprichting van het Vast Comité van Toezicht op de Politiediensten in 1993 (nu het Comité P) kon de ombudsman burgers met klachten over de handelwijze van de Politie naar daar doorsturen.

Intussen hebben we in Antwerpen al vele jaren een dienst Klantenmanagement, bij wat nu heet de Politiezone Antwerpen. De samenwerking verloopt vlot, er is een goede dialoog met de klachtencoördinator en voor de werking op het terrein is er soepele communicatie met de wijkteams. Het aandeel klachten over de politiewerking is in die dertig jaar drastisch gedaald.

De klachten over de politiewerking maken ook geen deel meer uit van de top tien in de thema's. Mogelijk is dit te wijten aan een verschuiving binnen de toewijzing van taken. We merken immers op dat in de thema's veel vragen worden ondergebracht bij de bedrijfseenheid Maatschappelijke Veiligheid, in de thema's bestuurlijke handhaving, stadstoezicht en overlast. (zie bijlage cijfertabellen 2021)

Binnen Maatschappelijke Veiligheid kan ‘met zachtere hand’ worden opgetreden. De bevoegdheid om Gemeentelijke Administratieve Sancties uit te schrijven is voor de medewerkers van deze diensten uitgebreid met het toezicht op foutparkeren. Ze leidt niet meteen tot strafrechtelijke gevolgen, tenzij de openbare veiligheid in het gedrang komt. We merken op dat de werkdruk bij deze diensten erg hoog is. Vaak is het lang wachten op actie op het terrein, waarbij uiteraard gevaarlijke situaties hoger op de prioriteitenlijst belanden. Een goede communicatie met de melders is dan erg belangrijk. Zo weten ze wat ze van de stad kunnen verwachten.

### Enkele voorbeelden

Er wordt op privéterrein gesluikstort via gaten van een afrastering. Stadsbeheer kan geen actie ondernemen omdat het privégrond is. Vanuit Stadstoezicht wordt een Administratieve Akte opgemaakt waarin de eigenaar wordt aangemaand om de rommel op te ruimen. Het is belangrijk dat die informatie doorstroomt naar de melder van het slukstort, want dergelijke procedures nemen enige tijd in beslag en de melder ziet dus niet meteen een resultaat.

**TL 21.02.164929**

Er wordt voortdurend gesluikstort aan een sorteerstraat. Bewoners maken regelmatig meldingen. Het blijkt dat Stadstoezicht al vele acties ondernam maar dat dit niet voldoende wordt opgemerkt door de melders. Gepaste communicatie zou het vertrouwen in de stad vergroten.

**TL 21.08.176189**

Ondanks alle inspanningen van de diensten bij Stadsbeheer en Maatschappelijke veiligheid blijft het probleem van sluikestorten en zwerfvuil in de stad hardnekkig en is het niet meer enkel een probleem van de binnenstad maar zit het verspreid in alle districten, vaak geconcentreerd op bepaalde plekken. Het blijft ook in 2021 moeilijk om hierin te handhaven.

### Een voorbeeld

Een afvalcontainer van een eethuis, opgesteld voor de deur van een burger zorgt voor hinder, omdat er ook allerlei afval naast en rond de container terecht komt. Maatschappelijke Veiligheid bezorgt de meldingen telkens aan de dienst Stadstoezicht. Bij nieuwe opmerkingen door de verzoeker stuurt de dienst een standaard antwoord dat ze zijn toegevoegd aan het dossier. Er wordt in samenwerking met de buurtregisseur naar een structurele oplossing gezocht om de container van het eethuis te verplaatsen. De standaardantwoorden geven de verzoeker echter het idee dat er niets meer mee gedaan wordt.

**TL 21.07.174461**



# De ombudsfunctie voert strijd tegen de bureaucratische mentaliteit

Deze stelling stamt uit het jaarverslag 1991-1992:

*“Tijdens talrijke voordrachten, debatten, etc., werd aan de ombudsman geregeld gevraagd waar zijn eigenlijke macht lag, in welke mate hij gegronde klachten kon verhelpen, scheef gegroeide situaties rechtten. Ik vrees dat het antwoord meerdere vragenstellers ontgoocheld zal hebben. Zelf kan hij uiteraard niets, wat (soms) wel gebeurt, is dat de beleidsorganen (grotendeels) op zijn aangeven, optreden en de oorzaak van de klacht wegnemen.*

*Op korte termijn kan dit gaan over kleine en minder kleine ongenoegens (van de niet werkende straatverlichting tot de onnodige en onrechtvaardige onteigening). Op middellange termijn moet het mogelijk zijn dat de ombudsman aan het beleid gegevens aanreikt om meer structurele fouten te rechtten. En op lange termijn kan de ombudsman misschien succes boeken in de nimmer aflatende strijd tegen de “bureaucratische mentaliteit”.*

## Is er iets aan deze werking veranderd?

Eén ding blijft duidelijk: macht heeft een ombudsman/ombudsvrouw niet. Impact wel. Dat zal niet altijd duidelijk zijn want vaak heeft het te maken met trage evoluties en voortschrijdend inzicht in hoe de dienstverlening beter kan.

Denk maar aan de aanvragen van parkeerverbodsborden, die jarenlang een doorn in het oog waren voor meerdere inwoners in de stad. Er werd een nieuwe werkwijze uitgedokterd waardoor de aanvragen nu geconcentreerd zijn bij één dienst en zo gemakkelijker het overzicht wordt bewaard. Alle problemen zijn hiermee de wereld nog niet uit, maar de impact van de ombudsman op de procedure was hier wel aanwezig.

Uit individuele dossiers blijkt soms een gemeenschappelijk probleem. Die dossiers brengen we dan samen in een cluster. In 2020 hadden we zo een cluster ‘corona’ waar we alle vragen bij elkaar brachten die verband hielden met een verstoorde dienstverlening door de pandemie. In 2021 hernamen we deze cluster niet, omdat we er vanuit gingen dat de stedelijke dienstverlening uit het eerste jaar de nodige lessen trok om sneller te kunnen schakelen. Er bleven wel ergernissen bestaan, vooral omdat op veel werkplekken ook heel wat personeel uitviel door ziekte of verplichte quarantaine. We trachtten hierbij te bemiddelen en mensen zo snel mogelijk toe te leiden naar de juiste dienst.

Voorbeelden waar we het afgelopen jaar wel clusterden zijn de dossiers over de buurtparkings in de stad en de coördinatie van verschillende nutswerken die worden uitgevoerd. Uit dergelijke clusters halen we meer algemeen onderzoeksmateriaal om gericht aanbevelingen te kunnen doen.

Dit neemt niet weg dat in individuele dossiers soms ook een moeilijke procesdoorloop wordt vastgesteld. Ook daar volgen meer uitgebreide onderzoeken en een concrete aanbeveling naar de stad. Meer gedetailleerde informatie vind je in de bijlage van de gegronde klachten, waar je ook de gegronde, gecorrigeerde klachten vindt die we op het college agendeerden. Dat zijn dossiers waarin tijdens ons onderzoek in samenwerking met de betrokken dienst een oplossing wordt gevonden. ([zie bijlage gegronde klachten](#))

## Een voorbeeld

Een verzoeker meldt een bouwovertreiding bij de buurman aan de achterbouw van die zijn woning. Een proces verbaal wordt opgesteld, want de bouwvergunning werd niet gevolgd. Vanuit de stad kan niet afgedwongen worden om eerst deze constructie af te breken, voordat de vergunning voor de overige werken uitgevoerd wordt. Zodra deze overtredingen ongedaan gemaakt zijn, kan het proces-verbaal na controle opgeheven worden.

**TL 21.11.179707**

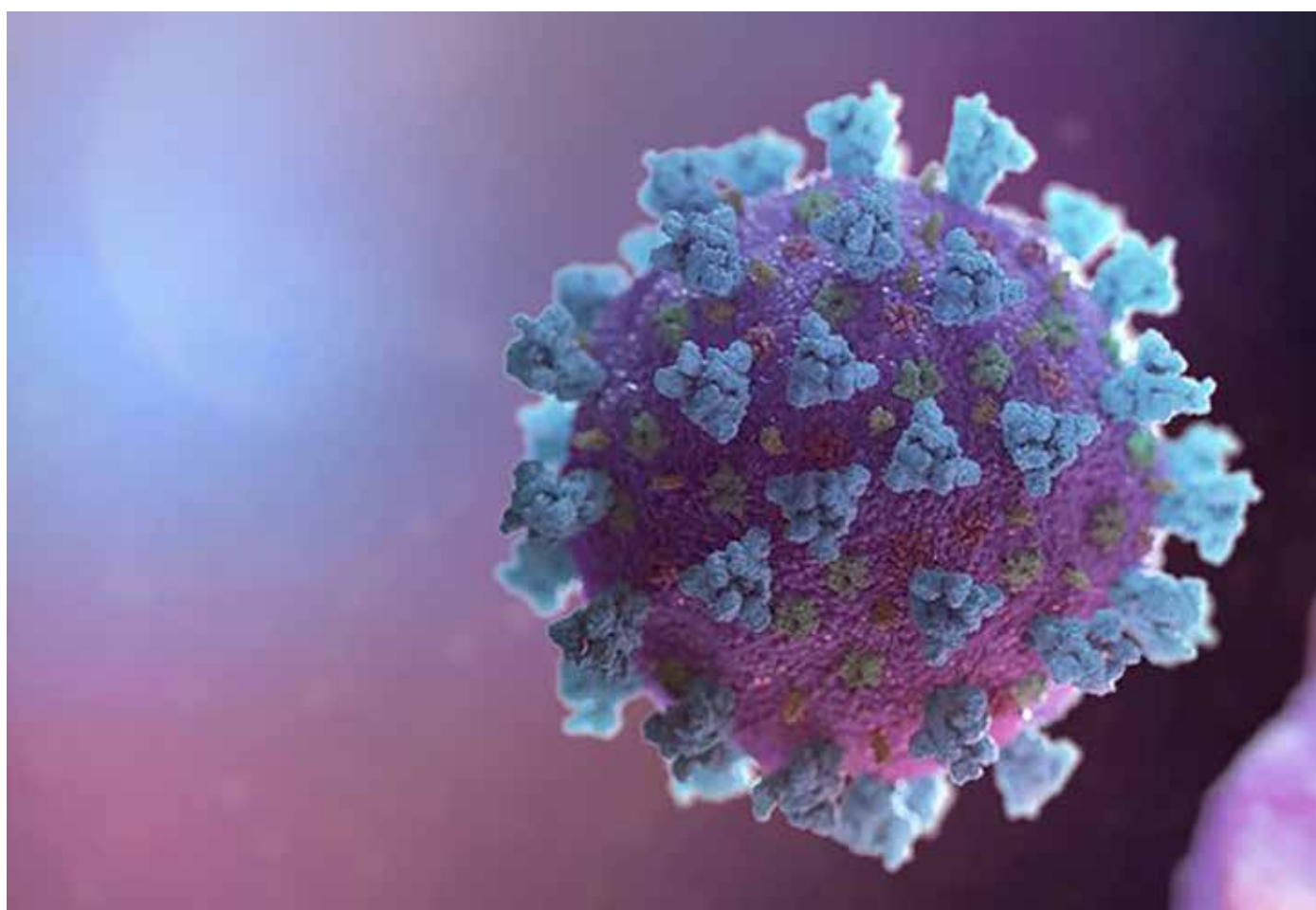
## Ombudsdienst Antwerpen – vergunningen



YouTube



## DEEL 2 | VAN DIGITALISERING NAAR DIGITALE INCLUSIE.



In het jaarverslag 2020 deelden we enkele conclusies op weg naar een inclusieve samenleving:

- Internet voor iedereen
- Digitale dienstverlening voor iedereen
- Alternatieven voor informatie en dienstverlening
- Klare taal voor iedereen

### Intussen beweegt er al heel wat op deze punten.

De Belgische ombudslui stemden een resolutie ter aanpassing van artikel 23 derde lid van de Grondwet, om het recht op een menswaardig leven uit te breiden met het recht op een toereikende en neutrale toegang tot internet. Daarbij hoort ook de herziening van artikel 23 van de Grondwet, teneinde het beginsel van de neutraliteit van de internetnetwerken te verankeren. Bij het afsluiten van dit jaarverslag is het advies overgemaakt aan de Kamer van volksvertegenwoordigers.

We stellen vast dat een internetprovider het initiatief nam om een aantal mensen dit jaar gratis internet aan te bieden, een project dat mogelijk volgend jaar wordt uitgebreid. Laat dit een aanzet zijn tot het veralgemenen van de toegang, onafhankelijk van de commerciële spelers.

Dit vormt dan meteen een aanzet tot digitale dienstverlening voor iedereen, die niemand uitsluit.

Volledig overschakelen op digitale dienstverlening lijkt op dit moment nog een utopie. Een aantal randvoorwaarden is immers nog niet vervuld. Zo is het belangrijk dat de medewerkers van het stedelijk contactcenter op een vlotte manier kunnen doorschakelen naar achterliggende diensten voor dossier gebonden informatie.

Zij stuiten daarbij, net als de ombudsvrouw, op volgende obstakels:

Back Office diensten zijn soms beperkt bereikbaar en sommige dienstverlening is enkel digitaal beschikbaar.

### Een paar voorbeelden

De dossiermedewerkers van de dienst Lage Emissiezone zijn telefonisch bereikbaar op maandag, woensdag en vrijdag van 9u00 - 13u00 / op dinsdag en donderdag van 12u30-16u30. Voor de medewerkers van de dienst werfsignalisatie kan de telefoon niet doorgeschakeld worden naar de medewerkers die telewerken. Er wordt wel aan een oplossing gewerkt.

#### **TL 21.02.165273**

Het melden van sluikstort en dierenoverlast kan enkel via het E-loket. Ook het aanvragen van parkeerverbodsborden kan enkel op digitale wijze. Dat laatste is een beleidsbeslissing, de administratie voert deze correct uit. De ombudsvrouw stelt vast dat meerdere burgers hierbij problemen ervaren.

Er worden alleszins stappen gezet om de focus te verleggen van organisatie naar de gebruiker en te vertrekken van de verwachtingen van de klant. We meldden vorig jaar al dat het Klantenmanagement, dat is de groep van medewerkers en diensten die de informatievragen, de eerstelijnsmeldingen en de meldingen van de ombudsvrouw en de schepenkabinetten behandelen, een grondige revisie van de werking zou uitvoeren.



Zo bogen zes werkgroepen zich tussen januari 2021 en juni 2021 over volgende onderwerpen:

- Klantbevraging: wat verlangt de klant?
- Aanspreekbare medewerker
- Brede eerste lijn
- Klantenmanagement en communicatie dicht bij elkaar en dicht bij de klant
- Verhouding KLM – districten – kabinetten en ombudsvrouw
- IT: wat hebben we nodig aan digitale middelen

Medewerkers van de ombudsvrouw maakten deel uit van enkele van deze werkgroepen. Het project wordt nu verder vormgegeven. We gaan er vanuit dat onze vraag om alternatieven uit te werken voor de digitale dienstverlening en het gebruik van klare taal hierin mee opgenomen worden.

Wat de stadsloketten betreft, is het project Loket op maat alvast een goed voorbeeld om de dienstverlening te herschrijven zodat ze vlot bereikbaar wordt voor alle Antwerpenaars.

De toekomstvisie van Loket op Maat is gestoeld op vier pijlers:

- het digitale aanbod verder uitbreiden, zodat Antwerpenaren zoveel mogelijk diensten van begin tot eind zelf digitaal kunnen beheren.
- de digitale gebruikerservaring verbeteren zodat toepassingen snel, betrouwbaar en gebruiksvriendelijk zijn.
- de toegankelijkheid van de dienstverlening voor specifieke doelgroepen en kansengroepen blijvend garanderen door te zijn waar klanten zich bevinden.
- de kwaliteit van de fysieke klantcontacten primeert op de kwantiteit. We willen een sterke kwaliteit van dienstverlening kunnen aanbieden aan onze inwoners, onder meer door de expertise voor alle loketten, zowel de front- als backoffice, fysiek te bundelen. De flexibiliteit van werken in regio's helpt om onze expertise te bundelen.

In het derde kwartaal van 2021 startte alvast een proeftuin in Berchem.  
(informatie uit het medewerkersportaal van de stad Antwerpen)

### **Ombudsdienst Antwerpen – loket**



Neem zeker een kijkje in het rapport eerstelijnsklachtenbehandeling 2021, waar je voor alle organisaties waar we mee samenwerken een overzicht vindt van de bij hen geformuleerde vragen en meldingen. Waar het dan toch eens misloopt, blijft de reikende hand van de ombudsvrouw om te bemiddelen en constructief mee te zoeken naar een oplossing.

## Een paar voorbeelden

Een architect, die regelmatig samenwerkt met de stedelijke diensten, stelt vast dat die samenwerking de laatste tijd erg moeizaam verloopt. Hij wenst graag in dialoog te gaan met de verantwoordelijke van de dienst Omgevingsvergunningen om de problemen te benoemen en te proberen oplossingen te zoeken. Het lukt hem echter niet om die dialoog tot stand te brengen. Er wordt een bemiddelingsgesprek georganiseerd na zijn contact met de ombudsvrouw, een gesprek dat constructief verloopt, er worden afspraken gemaakt en die zullen tussen de dienst en de verzoeker na een half jaar worden geëvalueerd.

### **TL.21.03.167071**

Mevrouw D. contacteert de ombudsvrouw omwille van de kwaliteit van verzorging in een woonzorgcentrum. Haar moeder verblijft er sinds 14 juli 2017 en onlangs belandde zij in het ziekenhuis door volgens de verzoekster gebrekkige verzorging in het woonzorgcentrum.

Na de melding bij de ombudsvrouw heeft de buurtzorgmanager een uitgebreid gesprek met de verzoekster. De verschillende pijnpunten worden besproken. Het woonzorgcentrum heeft de voorbije jaren - door een samenloop van omstandigheden - enkele wissels gekend van buurtzorgmanager. Dit heeft ongetwijfeld een rol gespeeld in de informatieopvolging. De nieuwe buurtzorgmanager probeert dit actief te veranderen. Concreet wordt afgesproken dat een medewerker tweewekelijks bij de verzoekster aftoetst hoe zij de voorbije periode heeft ervaren, zodat er sneller kan worden ingegrepen indien nodig.

### **TL.21.03.167105**

## Samengevat

We stellen vast dat er zeer voorzichtig naar een evenwicht wordt gezocht in het aanbod van digitale en persoonlijke dienstverlening op maat. De signalen die de ombudsvrouw geeft worden daarin verweven.





## DEEL 3 | DE OMBUDS UITDAGINGEN



In oktober 2021 werd het mandaat van de ombudsvrouw verlengd. We keken intussen achterom naar dertig jaar werking en leggen nu de bouwstenen voor de komende tijd.

Eén van onze voornemens voor 2021 was om onze interne werking onder de loep te nemen. We stelden vast dat we soms erg lang aan dossiers werken voordat we tot een conclusie komen en dat onze procedure daarbij omslachtig is.

Intussen maakten we een aanzet tot verbetering en trachtten we de achterstand in de verwerking van de dossiers voor het college in te halen. Onze ambitie was om een klacht te beoordelen en af te sluiten binnen de zes maanden na de start. We slaagden hier nog niet bij alle dossiers in, het is een verder lopend werk.

Wat we intussen wel realiseerden is een korte synthese per organisatie. Elke organisatie kan zo in enkele lijnen bekijken waar voor hen de goede realisaties en de aandachtspunten liggen. We nemen ze niet mee op in het jaarverslag, omdat ze vooral suggesties inhouden voor de eigen organisatie. De deelrapporten zijn op verzoek wel verkrijgbaar. Het is onze ambitie om te komen tot een concreet werkinstrument voor de verschillende stadsbedrijven.

Het opvolgingsrapport rond begrijpen en bereiken werd in de wacht gezet. Het was enerzijds niet opportuun omwille van de impact die corona nog had op de basisdienstverlening, anderzijds werd de ombudsdienst ook geplaagd door wat afwezige medewerkers. We schreven dit voor 2022 opnieuw in.

Als we naar onze eigen bereikbaarheid kijken dan is hier ook werk aan de winkel. Het blijft immers een vaststelling dat we vooral mensen bereiken uit Antwerpen en de aanliggende districten. Hoewel de meerderheid van de verzoekers ons contacteert via de telefoon of mail, startten we opnieuw met een vrije inloop in de voormiddag van maandag tot en met donderdag. Buiten deze uren kunnen mensen op afspraak terecht, een werkwijze die door de corona pandemie sterker ingeburgerd geraakte. ([zie bijlage cijfertabellen 2021](#))

Andere onderzoeksrapporten stonden op stapel, maar werden nog niet verder uitgewerkt. Nu de pandemie hopelijk op haar laatste benen loopt en we in onze dienst opnieuw aan een hoger tempo kunnen werken aan onze efficiëntie, hopen we ook hier op meer realisaties waarvan we u volgend jaar de uitkomst kunnen laten weten.

Al een aantal jaar zijn we bij onze partners vragende partij om meer in te zetten op bemiddeling. De ombudsdienst werkt hard aan verbindende communicatie. Het blijft belangrijk ook in te zetten op een persoonlijke benadering. Eén van de medewerkers volgde intussen de basisopleiding bemiddeling en we kijken uit naar de realisatie van een opleiding bemiddeling tussen de burger en de overheid, die tot hiertoe niet in Antwerpen wordt georganiseerd. In ons vorige stukje kon je lezen dat onze bemiddelingstrajecten vaak met succes worden afgerond. Ons hierin meer professionaliseren komt zowel onze verzoeker als de organisaties ten goede.

Om de goede samenwerking met de partners te behouden, planden we een inspiratiedag op 16 november 2021. Dit was vlak voor opnieuw strenge maatregelen in het bestrijden van de pandemie en dat deed ons uiteindelijk besluiten om de dag uit te stellen naar het voorjaar van 2022.



In september 2021 werkte een student rechten aan een document over onze ombudsnormen en hield die onder het licht van de huidige wetgeving en reglementering. We krijgen regelmatig een vraag over onze beoordelingsnormen, bijvoorbeeld waarom we bepaalde ombudsnormen toetsen en wanneer normen geschonden zijn. De conclusie in het document is dat we zeker kunnen werken aan een vereenvoudiging en een modernere benadering van de normen die nu al meer dan vijftien jaar worden gebruikt. We gaan hieraan bijschaven en wensen hierover in 2022 ook in dialoog te gaan met de klantenteams van de verschillende organisaties. ([zie bijlage beoordelingsnormen](#))







# **BIJLAGE 1 |**

## REGLEMENT OP DE GEMEENTELIJKE OMBUDSVROUW/-MAN

# TITEL I Statuut

## Artikel 1: Mandaatopdracht

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

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

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

## Artikel 2: Functievereisten

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

## Artikel 3: Onverenigbaarheden

De functie van ombudsvrouw/-man is onverenigbaar met

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

## Artikel 4: Onafhankelijkheid

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

## **Artikel 5: Belofte**

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

## **Artikel 6: Bevoegdheid**

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

## **Artikel 7: Rechtspositie**

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

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

## **Artikel 8: Operationeel plan**

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

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

## **Artikel 9: Evaluatie**

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

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

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

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

## **Artikel 10: Mandaatreglement**

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

## **Artikel 11: Ontheffingsgronden**

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

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

## **TITEL II Werking**

### **Artikel 12: Bevoegdheidsomschrijving**

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**

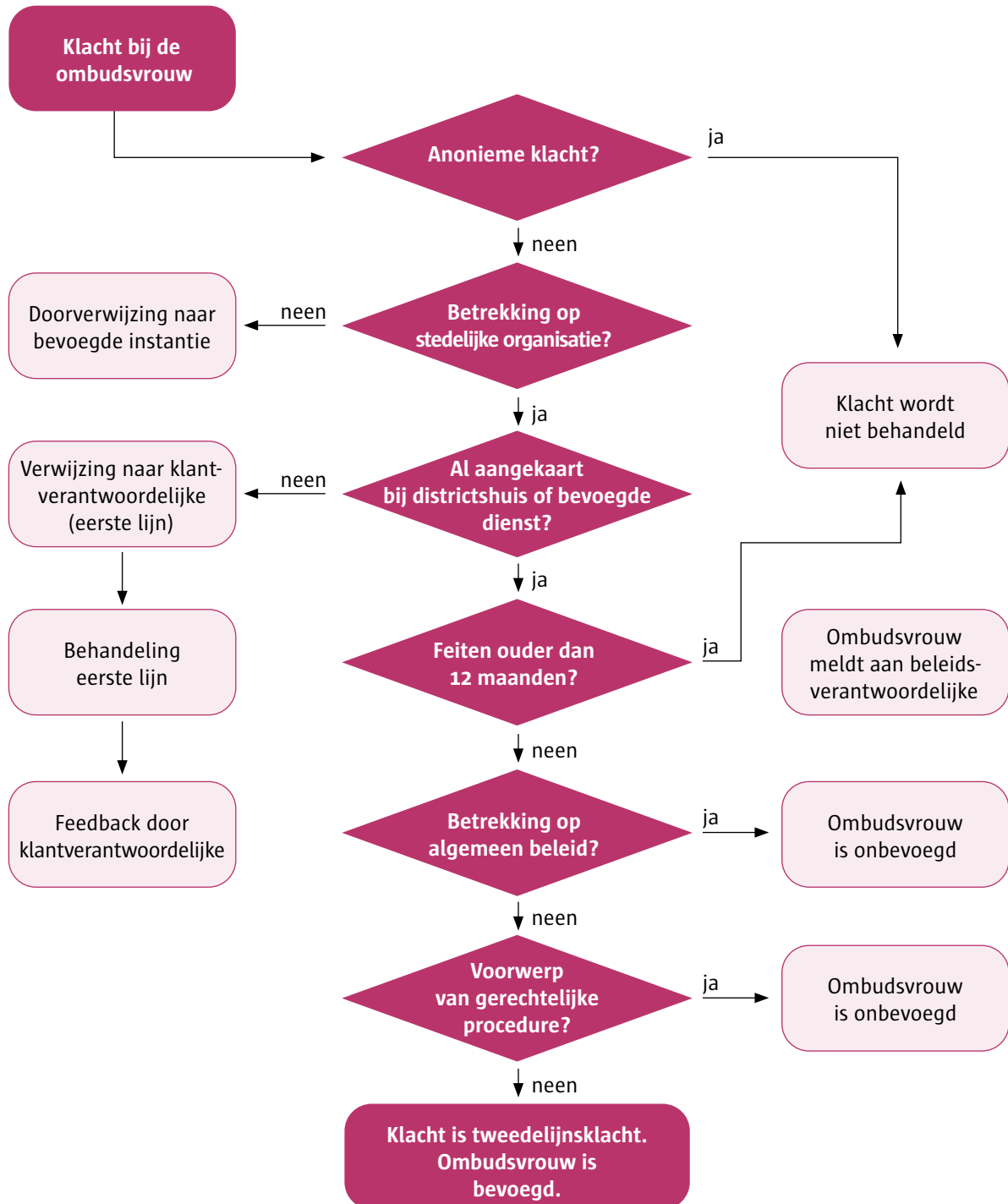
In de tweede helft van ieder jaar bezorgt de ombudsvrouw/-man aan het college van burgemeester en schepenen en aan de gemeenteraad een tussentijds verslag met een overzicht van de gegronde klachten en enkele algemene ontwikkelingen en opmerkingen. Op vraag van het college en/of de gemeenteraad wordt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

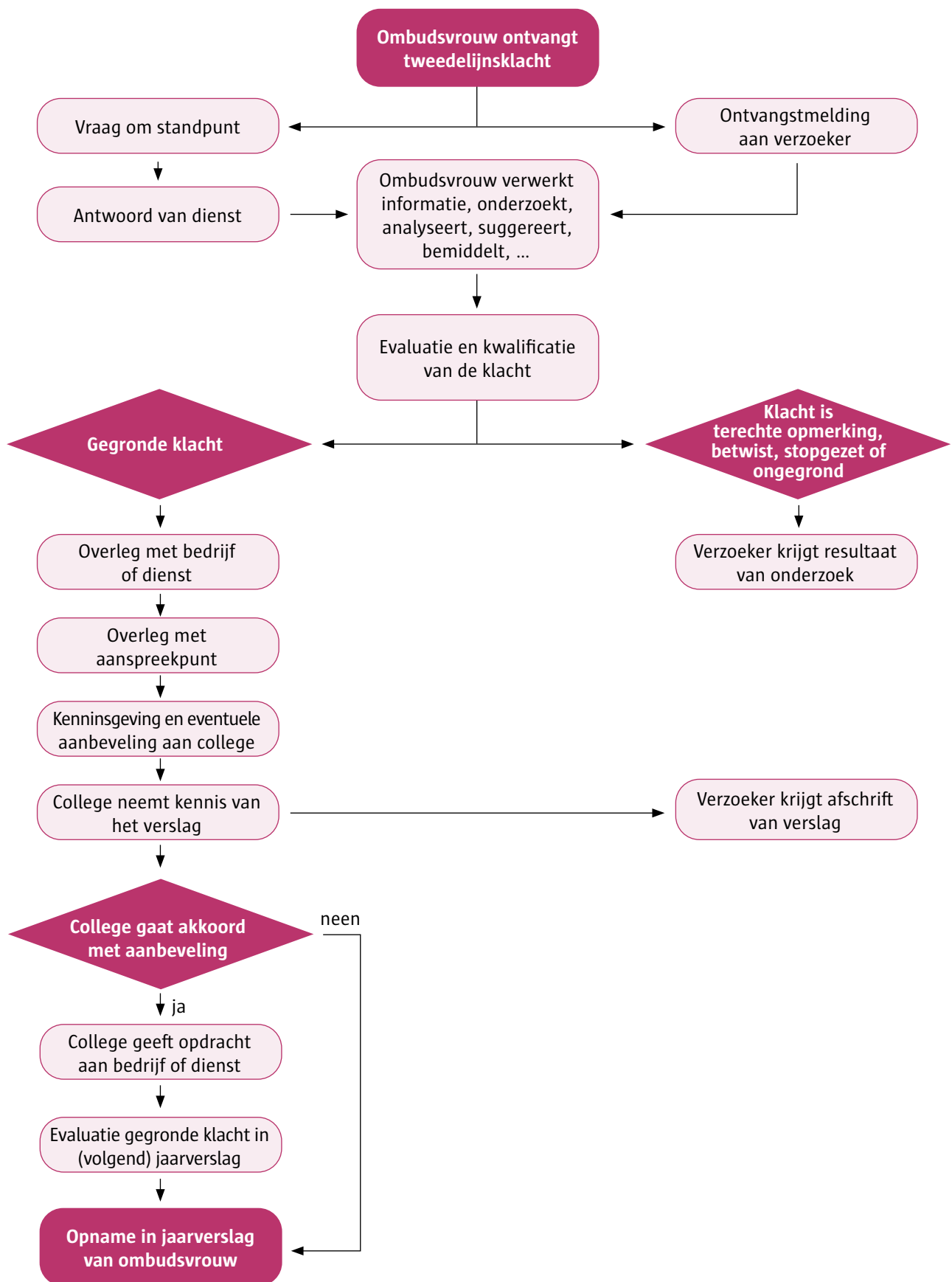
## **BIJLAGE 2 |** WANNEER KLACHTEN ONTVANGEN EN HOE BEHANDELEN

## 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 gegronde 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 GESTART IN 2020 – AFGESLOTEN IN 2021

### Mobiliteit en Parkeren

42 Parkeerautomaat buiten werking

### Ondernemen en Stadsmarketing

44 Doorlooptijd adreswijziging

47 Doorlooptijd nationaliteitsaanvraag

49 Doorlooptijd aanvraag woningkaart

### Stadsontwikkeling

50 Behandeling bezwaar GAS-boete buitenland

52 Technisch probleem verlenging parkeerverbod

## GEGRONDE KLACHTEN DOSSIERS 2021 STEDELIJKE BEDRIJVEN

### District Deurne

54 Inrichting woonerf

### Financiën – Maatschappelijke Veiligheid

56 Discussie factuur horecabelasting

### Maatschappelijke veiligheid

58 Wachtijd controlebezoek bij melding bouwovertreiding

### Maatschappelijke veiligheid – Stadsontwikkeling

60 Zorgvuldigheid bij controle bouwovertreiding

### Ondernemen en Stadsmarketing

62 Twee aparte afspraken nodig

63 Brief naar verkeerde bestemming

64 Communicatie nieuw busnummer

65 Aanvraag te snel afgehandeld

66 Fout bij inschrijving

67 Toepassing procedure inschrijving

69 Afspraak wilsverklaring euthanasie

70 Registratie huisnummer

71 Onduidelijke afspraken dienstverlening

73 Wachten op rijbewijs

74 Interpretatie aanvraag E-loket

75 Kennisgeving schrappingsvoorstel

77 Wachten op rijbewijs

78 Koppeling gegevens familielid in rijksregister

### Ondernemen en Stadsmarketing – Politiezone Antwerpen

80 Afschrijving naar buitenland

81 Ontbreken gegevens bij woonstcontrole



	<b>Stadsbeheer</b>
83	Niet alle sluikestort verwijderd
	<b>Stadsontwikkeling</b>
85	Wachten op goedkeuring aanvraag werfsignalisatie
87	Herinnering betaling GAS-boete
88	Adressering GAS-boete
89	Aanvraagtermijn parkeerverbod
	<b>Stadsontwikkeling – Politiezone Antwerpen</b>
90	Werfcommunicatie niet toereikend
	<b>Stadsontwikkeling – Ondernemen en Stadsmarketing</b>
93	Ping pong voor woningkaart
	<b>Talentontwikkeling en vrijetijdsbeleving</b>
94	E-tickets niet zichtbaar
95	Communicatie terugbetaling sportreeks
	<b>Talentontwikkeling en vrijetijdsbeleving – Financiën</b>
97	Wachten op terugbetaling

## **GEGRONDE KLACHTEN DOSSIERS 2021 AUTONOME BEDRIJVEN**

	<b>Mobiliteit en Parkeren LEZ</b>
99	Boete buitenlands bedrijfsvoertuig

## **GEGRONDE KLACHTEN DOSSIERS 2021 ANDERE BEDRIJVEN**

	<b>Sociale huisvestingsmaatschappij De Ideale Woning</b>
102	Hoge waterfactuur door waterlek
104	Vraag naar contact met maatschappelijk assistent
	<b>Sociale huisvestingsmaatschappij Woonhaven</b>
105	Wachten op herstelling vochtprobleem
107	Wachten op aanpak schimmel
109	Telefonische bereikbaarheid technische dienst
	<b>Zorgbedrijf</b>
111	Wachten op herstelling verwarming serviceflat
113	Reactie na indrukken personenalarm
115	Communicatie factuur poetshulp

<b>Bedrijf</b>	Mobiliteit en Parkeren	
<b>Dossier</b>	TL 20.11.161059	Parkeerautomaat buiten werking
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_07940	
<b>Ombudsnormen</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	soepelheid	geen schending
	actieve dienstverlening	geen schending

## Probleem

Mevrouw W. ontving twee boetes na het parkeren op parking Rijnkaai. Ze parkeerde er met haar wagen op 24 oktober en op 31 oktober 2020. Ze probeerde met haar kaart te betalen maar dat lukte telkens niet, hierop belde ze het nummer dat op de betaalautomaat vermeld stond, daar zei men dat ze maar met munten moest betalen, maar deze automaat werkt enkel met betaalkaarten. Mevrouw werd daarop grof te woord gestaan en de hoorn werd opgegooid. Ze ging dan naar de toeristische dienst, waar men begripvol reageerde maar haar niet verder kon helpen.

Mevrouw heeft geen probleem om het dagtarief van 5 euro twee maal te betalen maar wordt nu gedwongen om 2 maal 39 euro te betalen. De verzoekster is niet akkoord en belt het nummer dat op de brief van Mobiliteit en Parkeren staat en dit blijkt niet meer in werking te zijn. Mevrouw heeft geen computer en kan dus op geen andere manier contact opnemen om dit te betwisten.

## Onderzoek

Het telefoonnummer waar de verzoekster naar belde op beide dagen is dat van de onderaannemer. Zij volgen technische meldingen en defecten op. Het spijt de dienst Mobiliteit en Parkeren te vernemen dat de communicatie met deze organisatie ondermaats was. Zij maakten de firma hierop attent en verzochten hen om correcte informatie mee te geven in de toekomst en niet meer te verwijzen naar betaal mogelijkheden met munten.

Het klopt dat er op beide dagen meldingen waren van problemen met de betaalterminal op parking Rijnkaai. De precieze oorzaak wordt nog steeds onderzocht en is tot op heden niet bekend. Mobiliteit en Parkeren ziet achter de schermen dat op de bewuste data andere betalingen wel gelukt zijn en gaat er dus vanuit dat de storingen kortstondig zijn. Het telefoonnummer van het klantenteam is wel degelijk nog steeds in werking. Een bezwaar indienen is ook mogelijk via brief wanneer e-mailen geen optie is. Het postadres staat vermeld op de kennisgeving die zij uitsturen.

De parkeervergoeding van 24 oktober 2020 zullen zij eenmalig annuleren omdat naast het defect de verzoekster ook foutieve informatie ontving van derden. De dienst is echter van mening dat mevrouw tussen de eerste en de tweede vaststelling voldoende tijd had zich te informeren over digitale parkeeralternatieven. Bij twijfel had mevrouw er eveneens voor kunnen kiezen om op een andere locatie te parkeren indien sms- of app-parkeren geen optie voor haar zijn. Voor parking Rijnkaai geldt een kiss and ride periode van 15 minuten, waarin zij nog tijd had om de parking opnieuw te verlaten zonder een parkeervergoeding te ontvangen.

De ombudsvrouw informeerde nadien bij de dienst of mevrouw wel degelijk het geld terugkreeg van de betaalde eerste boete. Hierop werd het dossier nogmaals onderzocht door de dienst. Op de dag van de tweede parkeersessie zijn meerdere transacties van de parkeerautomaat gelukt. Sommige handelingen van de burger kunnen echter een foutmelding op het scherm genereren, bijvoorbeeld een aantal acties met de bankkaart. Daarom zijn de schermen ondertussen verduidelijkt, zodat de burger zich niet meer kan vergissen.

Mogelijk was dit ook het geval bij de poging van de verzoekster. Omdat ze haar hierin het voordeel van de twijfel gunnen, annuleren ze ook de tweede boete.

## **Besluit**

Na tussenkomst van de ombudsvrouw wordt eerst één boete en daarna ook de tweede geannuleerd en terugbetaald aan de verzoekster. Het zorgvuldigheidsbeginsel werd geschonden.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Mobiliteit en Parkeren attent is voor foutmeldingen die zich herhalen en daar sneller een onderzoek naar voert en actie voor onderneemt.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	TL 20.09.158717	doorlooptijd adreswijziging
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_06921	
<b>Ombudsnormen</b>	coördinatie	schending
	degelijke dossieropvolging	schending

## Probleem

Mevrouw J. geeft op 10 augustus 2020 haar adreswijziging door. Ze probeert dan ook een tijdelijke parkeervergunning voor bewoners aan te vragen. Dit lukt niet. De verwerking van de adreswijziging neemt zoveel tijd in beslag dat de adreswijziging pas op 10 september 2020 in orde komt, waarna mevrouw ook haar tijdelijke parkeervergunning ontvangt. Mevrouw contacteert op 30 september 2020 de ombudsvrouw en beschrijft een moeizame aaneenschakeling van contacten die niet naar behoren verliepen:

- de telefoon werd niet afgenomen
- ze kreeg verkeerde informatie
- werd naar eigen zeggen van het kastje naar de muur gestuurd
- kreeg zonder reden een afspraak in het stadsloket, waar men haar niet kon helpen. Door een corona-uitbraak bleek bovendien de hele dienst Huisnummering op non-actief te staan.

Concreet wil mevrouw de parkeergelden die ze intussen betaalde voor parkeren in haar nieuwe buurt, ten bedrage van 90 euro, terugvorderen van de stad vanwege de laattijdige verwerking en opvolging van haar dossier.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing meldt aan de ombudsvrouw dat de doorlooptijd van een adreswijziging gemiddeld vier weken bedraagt. Wanneer de adreswijziging binnenkomt bij de loketdiensten sturen zij een vraag naar de wijkagent voor een woonstcontrole. De politie heeft vier weken om deze controle uit te voeren. In deze periode worden soms bijkomende vragen gesteld aan het team Huisnummering. Dit heeft echter geen invloed op de doorlooptijd omdat de loketdiensten de adreswijziging definitief kunnen afwerken na het ontvangen van het verslag van de politie.

Mevrouw J. deed haar aangifte adreswijziging op 10 augustus 2020. De aanvraag werd behandeld door het stadsloket. Ze ontving op 10 augustus 2020 via een online-ticket bevestiging van deze aanvraag van de dienst Bevolking. Op 10 augustus 2020 kon ze dus in principe aan de hand van die bevestiging een parkeervergunning aanvragen, op voorwaarde dat ze eerst de parkeervergunning op haar oude adres stopzette.

De adreswijziging werd volledig afgehandeld op 9 september 2020.

Er is in dit dossier volgens de directeur Ondernemen en Stadsmarketing niet met de verzoeker gebeld door het team Huisnummering. Daarover is geen enkel spoor bij de dienst terug te vinden. Ook de opmerking over 'dienst gesloten' is volgens de directeur niet correct, het loketteam heeft geen afwezigheid of uitval omwille van corona gekend, het team beschikt over laptops en werkt bijna volledig thuis.

Wat de vraag voor parkeervergunningen betreft, bezorgt de directeur Stadsontwikkeling meer informatie. Een bewoner kan maar voor één bewonerszone een parkeervergunning hebben. Bij een verhuis kan de klant een tijdelijke vergunning aanvragen nadat hij/zij een adreswijziging doorgeeft. De tijdelijke vergunning is geldig voor twee maanden en wordt omgezet in een permanente vergunning als de adreswijziging in orde is. Van zodra iemand een adreswijziging doorgeeft en voldoet aan het reglement, komt men in aanmerking voor een tijdelijke parkeervergunning op het nieuwe adres. Na aangifte van de adreswijziging registreert de dienst Bevolking een melding van adreswijziging in het rijksregister, waarna de tijdelijke vergunning kan worden uitgereikt.

In het geval van mevrouw J. werd de aanvraag voor een parkeervergunning verwerkt, voordat de melding van de adreswijziging in het rijksregister kwam. Daardoor kreeg ze verkeerdelijk een parkeervergunning op haar oude adres.

Op 11 augustus 2020 deed ze een aanvraag voor een parkeervergunning. Dit was een formulier voor een nieuwe vergunning, niet voor een wijziging van een bestaande vergunning. Deze aanvraag werd dezelfde dag afgehandeld. Omdat er op dat ogenblik nog geen nieuwe adresgegevens bekend waren in het rijksregister, werd haar lopende vergunning verlengd voor een andere zone, voor haar oude adres.

Mevrouw J. kwam vervolgens op 3 september 2020 naar het stadsloket. Er waren die dag volgens de directeur Ondernemen en Stadsmarketing voldoende medewerkers aanwezig die parkeervergunningen konden afleveren. Er kon geen bijkomende informatie over dit bezoek achterhaald worden.

Op 17 september 2020 deed mevrouw J. een nieuwe aanvraag voor een parkeervergunning. Deze werd afgehandeld op het nieuwe adres.

Beide aanvragen voor een parkeervergunning werden los van elkaar behandeld als 'nieuwe' aanvragen. Mevrouw kreeg dus geen foutmelding en was zich hierdoor niet bewust van het feit dat de parkeervergunning nog was afgeleverd voor het oude adres.

Het klantenteam Mobiliteit en Parkeren ontving twee meldingen van mevrouw J. over een tijdelijke parkeervergunning, die door het team werden beantwoord. Daarin werd verduidelijkt dat ze een tijdelijke vergunning kan aanvragen voor de nieuwe zone vanaf het moment dat haar verhuis geregistreerd werd.

Mevrouw J. ontving een retributie op 11 september 2020. Deze werd na telefonisch contact meteen geannuleerd. In de periode van 17 augustus tot 10 september 2020 betaalde de bezoeker ten bedrage van 87,48 euro aan parkeersessies in de nieuwe bewonerszone.

Zoals ook wordt toegelicht op de stedelijke website kan een aanvraag niet gelden als voorlopig parkeerbewijs en dient ook in de eigen bewonerszone betaald te worden, zolang de parkeervergunning niet actief is. De doorlooptijd voor het afwerken van een aanvraag voor een parkeervergunning is maximum tien werkdagen.

In dit geval, omwille van de vergissing, is deze termijn helaas overschreden. Daarom beslist de dienst Mobiliteit en Parkeren om de parkeersessies, die meer dan tien werkdagen na de aanvraag zijn betaald, terug te betalen voor een bedrag van 64,94 euro.

De melding bij de ombudsvrouw wordt afgesloten op 4 januari 2021.

## **Besluit**

De registratie van de adreswijziging in het rijksregister en de behandeling van de aanvraag van een nieuwe bewonerskaart waren onvoldoende op elkaar afgestemd, waardoor mevrouw foutief een verlenging verkreeg van haar bewonersvergunning op haar oude adres.

De ombudsvrouw roept op om deze procedures beter op elkaar af te stemmen. Aangezien het een aanvraag voor een nieuwe bewonersvergunning betrof die als verlenging werd behandeld, gebeurde ook de behandeling van de aanvraag onvoldoende zorgvuldig. Over het verloop van de verschillende klantencontacten lopen de verhalen op een aantal punten ver uit elkaar, waardoor het voor de ombudsvrouw moeilijk oordelen is over wat hier is misgelopen.

Dit is een gegronde maar deels gecorrigeerde melding met schending van de ombudsnormen coördinatie en degelijke dossieropvolging.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing en de directeur Mobiliteit en Parkeren laten onderzoeken hoe de procedure voor aanvraag van een bewonersvergunning beter kan afgestemd worden op de procedure adreswijziging.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	TL 20.12.162137	Doorlooptijd nationaliteitsaanvraag
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_06921	
<b>Ombudsnormen</b>	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	adequate communicatie	schending

## Probleem

De heer M. doet een nationaliteitsaanvraag. Er ontstaat daarbij onduidelijkheid over zijn gewerkte aantal dagen. Daarom mailt hij de dienst Nationaliteit op 10 november 2020.

De verzoeker laat de dienst weten dat hij, na zijn twee mails aan de dienst, meer dan een maand heeft moeten wachten op een antwoord. In de reactie van de dienst wordt uitgelegd dat de procureur des Konings de beslissing neemt en dat de informatie op de website van het Agentschap Integratie en Inburgering niet gevolgd wordt.

Hij belt ook op verschillende dagen naar de dienst en krijgt telkens de reactie dat men niet kan helpen omdat de dossierbeheerder niet aanwezig is. Er wordt telkens gezegd dat hij 'morgen of overmorgen' een antwoord zal krijgen. Maar dit gebeurt niet. Op 10 december 2020 contacteert hij de ombudsvrouw.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing laat weten dat, door onverwachte pieken in het aantal nationaliteitsaanvragen en de moeilijke organisatie als gevolg van de coronapandemie, wachttijden ontstaan zijn. De loketdiensten behandelen de dossiers chronologisch.

Ze geven prioriteit aan de dossiers overlijden, geboortes en huwelijken/samenwonen en aan identiteits- en verblijfsdocumenten en adreswijzigingen. De loketdiensten hebben ondertussen extra medewerkers aangeworven. Drie nieuwe medewerkers zullen mee ingezet worden om de dossiers nationaliteiten en buitenlandse aktes te behandelen.

Tijdens de maanden januari en februari 2021 worden bijkomend medewerkers uit verschillende stadsloketten ingezet op deze dossiers. De doorlooptijd van de dossiers en het beantwoorden van de telefoons zouden dan moeten verbeteren.

Over het dossier zelf kunnen de loketdiensten geen nieuwe informatie geven. De procureur des Konings Antwerpen past de definitie van arbeidsdagen streng toe en hij beslist over de interpretatie van de voorgelegde arbeidsdagen. De loketdiensten kunnen hier niet meer duiding over bezorgen en beslissen niet over de inhoud van de documenten die moeten voorliggen.

De loketdiensten hebben de verzoeker geïnformeerd over de manier waarop de procureur de dagen berekent en hem geïnformeerd dat hij vrij is om de verklaring af te leggen. De directeur bevestigt dat het dossier volledig is en dat de verzoeker de verklaring kan afleggen.

Via de Vlaamse Ombudsdienst laat de ombudsvrouw onderzoeken waarom de informatie op de website van het Vlaamse Agentschap afwijkt van de criteria voor beoordeling van nationaliteitsaanvragen die de procureur des Konings in Antwerpen hanteert. Het blijkt wel degelijk

mogelijk dat het parket een beslissing neemt die niet in overeenstemming is met wat het Agentschap Integratie en Inburgering op haar website schrijft en wat wettelijk voorzien is, aangezien het parket de wet interpreteert. Wanneer betrokkene het niet eens is, is een beroep bij de rechtbank van eerste aanleg de enige mogelijkheid. Deze melding wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 10 maart 2021.

## **Besluit**

De stedelijke administratie heeft in dit dossier enkel een adviserende rol en adviseerde de verzoeker correct. Vanwege een overbelasting van de dienst bleven mails echter onbeantwoord en kon de verzoeker lange tijd niet in contact treden met zijn dossierbeheerder, waardoor de verzoeker in het ongewisse bleef. Deze melding wordt afgesloten als gegrond maar gecorrigeerd. De ombudsnormen toegankelijkheid en bereikbaarheid en adequate communicatie werden geschonden.

## **Aanbeveling 1**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat de dienst Nationaliteit de aanvrager van een nationaliteitsaanvraag op de hoogte brengt van de te verwachten tijdslijn en bij een contactname door de aanvrager een stand van zaken bezorgt.

## **Aanbeveling 2**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing waakt over de bereikbaarheid van de dienst Nationaliteit.



<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	TL 20.12.162606	Doorlooptijd aanvraag woningkaart
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_06921	
<b>Ombudsnormen</b>	redelijke behandelingstermijn	schending
	vertrouwensbeginsel	schending

## Probleem

De heer V. ontvangt een aanslagbiljet voor de betaling van de onroerende voorheffing. In dat kader heeft hij een woningkaart nodig, om bij het aanslagformulier te voegen van zijn appartement. Hij deed hiervoor een aanvraag op 27 november 2020. De belasting moest betaald worden ten laatste op 14 december 2020.

Omdat hij op 17 december 2020 nog niets ontving, stuurt hij een herinneringsbericht naar de dienst Huisnummering. Telefonisch vernam hij ondertussen dat het allemaal wat langer kon duren omdat de dienst met onderbezetting kampt. Daarom vraagt de verzoeker in zijn bericht van 17 december 2020 om een schriftelijk bewijs te bezorgen van de achterstand, zodat hij alvast iets kan overmaken aan de belastingdienst. Hij kan dit dan eventueel nog bij een bezwaarformulier voegen dat hij voor 5 januari 2021 aan de Vlaamse Belastingdienst moet bezorgen. Met de kerstperiode voor de deur ontvangt de verzoeker nog geen antwoord en maakt hij zich zorgen. Daarom contacteert hij de ombudsdienst op 21 december 2021.

## Onderzoek

Op 4 januari 2021 laat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing weten dat de heer V. het gevraagde attest van bewoning via mail heeft ontvangen. De normale behandelingstermijn is binnen de vijf werkdagen. Die termijn is hier ruimschoots overschreden. De aanvraag gebeurde op 27 november 2020, op 4 januari 2021 komt de bevestiging.

## Besluit

Deze melding wordt afgesloten als een gegronde, gecorrigeerde klacht. Helaas moest de verzoeker vanwege achterstand bij de behandelende dienst langer dan normaal wachten op de aangevraagde woningkaart en verkreeg hij niet direct antwoord op zijn mail om zijn ongerustheid weg te nemen. De ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en het vertrouwensbeginsel werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing waakt over de naleving van de gecommuniceerde behandelingstermijn bij aanvragen van woningkaarten.

<b>Bedrijf</b>	Stadsontwikkeling	
<b>Dossier</b>	TL 20.11.161242	Behandeling bezwaar GAS-boete buitenland
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_06921	
<b>Ombudsnormen</b>	coördinatie	schending
	soepelheid	geen schending
	degelijke dossieropvolging	geen schending

## Probleem

De heer en mevrouw C. ontvingen een GAS-boete op 23 september 2020. Aangezien zij op de datum en het uur van de boete niet in België waren, betwistten ze de boete. Op 12 oktober 2020 verstuurdten ze aangetekend hun bezwaar met de bewijzen, maar ontvingen geen antwoord. Ze kregen enkel een betalingsherinnering op 6 november 2020 en contacteren op 20 november 2020 de ombudsvrouw.

## Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling bevestigt dat de kennisgeving op 23 september 2020 werd verstuurd. Uit de documenten die de verzoeker bijvoegt, maakt de dienst GAS-parkeren op dat op 12 oktober 2020 bezwaar is ingediend. De dienst ontving dit pas op 9 november 2020. Op dat ogenblik was de herinnering voor dit dossier al verstuurd, namelijk op 30 oktober 2020. Het bezwaar is dus enige tijd onderweg geweest naar de dienst.

Bij de behandeling van het dossier hebben zij hiermee rekening gehouden en het bezwaar als nog behandeld. Op basis van de verschillende bewijsstukken die zijn binnengebracht, heeft de sanctionerende ambtenaar beslist om het bezwaar gegrond te verklaren. De boete dient niet betaald te worden. De beslissing wordt op 3 december 2020 per brief verstuurd.

Uit verdere navraag blijkt dat, na ontvangst van post op de Grote Markt, het document eerst wordt gescand in de applicatie voor inkomende post en nadien via dit systeem aan de bevoegde diensten bezorgd. Dit inscannen en verwerken gebeurt bij de bedrijfseenheid Bestuurszaken.

Bestuurszaken stelt een onderzoek in. Daaruit blijkt dat de brief werd gescand op 13 oktober 2020 en aan de bedrijfseenheid Stadsontwikkeling werd toegewezen op 14 oktober 2020.

Door de medewerkers van de stafdienst van Stadsontwikkeling werd de brief op 14 oktober 2020 aan de dienst GAS-parkeren toegewezen. Deze dienst nam de brief vervolgens op 9 november 2020 in behandeling.

Het is een fijne vaststelling dat het bezwaarschrift nog werd behandeld. De interne doorstroming van documenten was niet efficiënt.

Het dossier bij de ombudsvrouw wordt op 8 april 2021 afgesloten.

## **Besluit**

De ombudsvrouw sluit dit dossier af als gegrond gecorrigeerd. De ombudsnorm coördinatie werd geschonden. Door de vertraging in het aankomen van het bezwaarschrift werd een herinnering verstuurd. De ombudsnormen soepelheid en degelijke dossieropvolging worden niet geschonden.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er op toeziet dat de doorlooptijd van documenten binnen haar diensten correct en efficiënt verloopt.

<b>Bedrijf</b>	Stadsontwikkeling	
<b>Dossier</b>	TL 20.12.162633	Technisch probleem verlenging parkeerverbod
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_06921	
<b>Ombudsnormen</b>	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	actieve dienstverlening	schending

## Probleem

De heer C. laat op woensdag 16 december 2020 aan de dienst Tijdelijke signalisatie weten dat hij een parkeerverbod wenst te verlengen met zeven dagen. Van de dienst krijgt hij dezelfde dag instructies hoe hij dit moet doen via zijn A-profiel. Hij krijgt bij het inloggen echter geen aanvraag te zien. De dag nadien wordt uitgeklaard dat hij over drie identieke A-profielen beschikt. Hierdoor zag hij de aanvraag niet. Nu hij de aanvraag wel kan verlengen, is hij echter te laat en moet hij een spoedprocedure betalen. Gezien de historiek hoopt hij op een kwijtschelding van de kost die daarvoor wordt aangerekend.

De verzoeker krijgt echter de reactie dat hij zelf verantwoordelijk is voor het beheer van zijn profielen. De verzoeker is niet blij met het antwoord en vraagt zich af hoe het mogelijk is dat een burger zonder het zelf te weten drie A-profielen kan aanmaken op dezelfde naam en hetzelfde mailadres. Hij was niet op de hoogte dat hij verschillende profielen had. Hierover wordt de gebruiker niet verwittigd bij het inloggen. Hij moest ook nergens de keuze maken tussen profielen.

## Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling laat weten dat de spoedprocedure wordt terugbetaald, aangezien het om een technisch oponthoud gaat.

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing bevestigt dat de verzoeker verschillende A-profielen heeft. Klanten kunnen een onbeperkt aantal profielen aanmaken. Het is onmogelijk om dit te detecteren omdat gezinsleden vaak mailadressen delen. Als een rijksregisternummer aan het profiel hangt en de klant wil een nieuw profiel aanmaken met haar/zijn rijksregisternummer, wordt zij/hij hiervan verwittigd. Er kan maar één profiel bestaan waar een rijksregisternummer aan gekoppeld is.

Bij het bestaan van meerdere profielen op hetzelfde e-mailadres wordt de gebruiker hiervan niet verwittigd bij het inloggen.

Dit zal niet langer mogelijk zijn wanneer de nieuwe registratietoepassing in productie wordt genomen. Vanaf dan geldt het volgende:

- een zelf te kiezen gebruikersnaam is niet langer toegestaan: het mailadres wordt de gebruikersnaam;
- indien het mailadres al geregistreerd werd, kan dit niet opnieuw geregistreerd worden: de gebruiker moet dan inloggen met dat reeds gekende mailadres, eventueel na herstel van het paswoord.

Daarnaast zullen gebruikers met dubbele accounts na inloggen gevraagd worden om de dubbele accounts samen te voegen tot één.

Deze werkwijze zal beschikbaar zijn rond mei 2021. De melding bij de ombudsvrouw wordt afgesloten op 29 januari 2021.

## **Besluit**

De ombudsvrouw is tevreden dat, na haar interventie, de spoedprocedure wordt terugbetaald. Wat betreft het probleem met verschillende A-profielen, stelt de ombudsvrouw vast dat de door de heer C. gemelde problematiek op korte termijn zal worden aangepakt. Het is jammer dat deze systeemfout niet eerder werd weggewerkt en dat de verzoeker hierin niet beter werd ondersteund. Deze melding wordt afgesloten als gegrond maar gecorrigeerd met schending van de ombudsnormen toegankelijkheid en bereikbaarheid en actieve dienstverlening.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing erop toeziet dat, zoals aangekondigd, in de nieuwe registratietoepassing geen dubbele A-profielen voorkomen voor dezelfde gebruiker.

<b>Bedrijf</b>	District Deurne	
<b>Dossier</b>	21.01.164279	Inrichting woonerf
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_00279	
<b>Ombudsnormen</b>	adequate communicatie	schending

## Probleem

De heer V. stelt de veiligheid van bewoners/spelende kinderen en bezoekers van het woonerf waar hij woont in vraag. Eén deel van de straat is een recht stuk. Bovendien is het een enkelrichtingsstraat, maar hangt het bord met de aankondiging van spelende kinderen zo hoog dat je het als bestuurder niet kan zien. Hij sprak al een paar bestuurders aan, maar ze beweren allemaal het bord niet opgemerkt te hebben. De voordeuren van de woningen komen onmiddellijk op het woonerf uit en het is dus levensgevaarlijk als je buiten stapt om aangereden te worden. De verzoeker meldde dit al meermaals online en besprak het ook met de districtsburgemeester.

Er werden beloftes gemaakt om het bord lager te hangen en bloembakken te plaatsen om de snelheid te beperken, maar tot op heden is er niets gewijzigd aan de situatie. De verzoeker wacht nu een jaar op een reactie en zou graag een antwoord krijgen. De verzoeker meldt dit probleem bij de ombudsvrouw op 24 januari 2021.

## Onderzoek

De districtssecretaris stelt dat het dossier bekend is omdat de verzoeker het doorgaf via meerdere kanalen. Dit heeft als gevolg dat er meerdere medewerkers dit dossier opnamen, waardoor tijd is verloren gegaan, maar er ook veel vooruitgang geboekt werd. Er werd een tekenaar geëngageerd die een plan heeft gemaakt voor de inplanting van de gevraagde bloembakken. Daarop is vanuit andere buurtbewoners ook nog reactie gekomen, nadat het plan door de medewerkers van het district aan de melder is overgemaakt.

De groendienst zal de bloembakken klaarmaken en komen plaatsen. Er zal een buurtcontract worden opgemaakt met enkele bewoners om de bloembakken te onderhouden, waar ze ook mee akkoord zijn.

De hoogte van 2,10 m voor de borden is geen maximumhoogte maar de minimumhoogte. Dit is de standaard hoogte waarmee gewerkt wordt voor verkeersborden van dit formaat in het straatbeeld. De minimumhoogte wordt steeds gehanteerd, tenzij de plaatsgesteldheid dit niet toelaat, maar dat is zeker niet de regel. De hoogte van 2,10 m gaat steeds over de onderkant van het bord, onderbord niet meegerekend. In een woonerf is er geen onderscheid tussen voetpad of rijweg. Dit maakt dat de borden in deze omgeving extra aanrijgevoelig zijn. Als men de borden op max 2,10 m zou plaatsen, dan zou dit te frequent aangereden en beschadigd worden door hogere voertuigen zoals bestelwagens. Ook zouden ze in de looplijn van voetgangers en fietsers hangen waardoor er een ongeval kan ontstaan. De borden worden dus niet verlaagd. Het dossier wordt door de ombudsvrouw afgesloten op 15 maart 2021.

## **Besluit**

Deze melding wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd. De onveilige situatie werd opgelost door plaatsing van bloembakken. Het is jammer dat de verzoeker niet op de hoogte werd gehouden van het harde werk dat werd geleverd. De ombudsnorm adequate communicatie werd geschonden.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat er vanuit het district op wordt toegezien dat bewoners actief geïnformeerd worden over ingrepen op het openbaar domein.

<b>Bedrijf</b>	Financiën	Maatschappelijke Veiligheid
<b>Dossier</b>	21.01.164560	Discussie factuur horeczabelasting
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_06921	
<b>Ombudsnormen</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	redelijkheidsbeginsel	geen uitspraak

## Probleem

De heer S. is ondervoorzitter van een bridgeclub. De club ontving de aanslag voor de horecabelasting voor 2018 en 2019. De belasting wordt gestoeld op een belastbare oppervlakte van 964 m<sup>2</sup> en bedraagt 633,63 euro. De verzoeker zegt dat dit bedrag te hoog is om te dragen voor de niet winstgevende club, die hiermee volgens hem naar de afgrond wordt geleid. Vroeger bedroeg dezelfde belasting slechts 166,25 euro per jaar. De heer S. betwistte de opmetingen en diende bezwaar in. Dat bezwaar werd gedeeltelijk aangenomen en gedeeltelijk verworpen door het college op 18 december 2020. De verzoeker vraagt of nieuwe opmetingen van de oppervlakte mogelijk zijn.

## Onderzoek

De directeur Financiën laat aan de ombudsvrouw weten dat op 21 februari 2020, op de plaats van de bridgeclub, een controle uitgevoerd werd door een beëdigd ambtenaar. Er werd een controleverslag opgesteld, waaruit blijkt dat de bridgeclub beschikt over een totale oppervlakte van 964 vierkante meter. Het controleverslag werd voor akkoord ondertekend door de penningmeester van de club. De totale horecabelasting bedraagt bijgevolg 799,88 euro. Aangezien de club voor aanslagjaar 2018 en 2019 al belast werd voor een oppervlakte van 133 m<sup>2</sup> en een bedrag van 166,25 euro, werd voor aanslagjaar 2018 en 2019 een supplementaire aanslag gevestigd om de extra oppervlakte te belasten. Deze supplementaire aanslag bedroeg 633,36 euro.

Op 10 september 2020 werd door de club bezwaar ingediend tegen de belasting voor aanslagjaar 2018 en 2019. Het bezwaar tegen de belasting van 2018 werd goedgekeurd door het college van burgemeester en schepenen op 18 december 2020, omdat de aanslag niet werd gevestigd in overeenstemming met de wettelijke bepalingen. De belasting diende ambtshalve ingekohierd te worden en deze procedure werd niet gevolgd. De belasting kan ambtshalve geldig worden gevestigd gedurende een periode van drie jaar. In principe had er voor aanslagjaar 2018 eerst een ambtelijk schrijven, met de vermelding van de bijkomende oppervlakte, verzonden moeten worden naar de club vooraleer de belasting gevestigd kon worden. Deze ambtelijke procedure werd echter voor aanslagjaar 2018 verkeerdelijk niet toegepast.

Het bezwaar tegen de belasting van aanslagjaar 2019 werd afgewezen door het college. De aanslag werd gevestigd in overeenstemming met de wettelijke bepalingen en op basis van het ondertekende controleverslag blijkt dat de onderneming akkoord was met de opgemeten oppervlakte.

Tot en met aanslagjaar 2017 werd de bridgeclub belast als een uitbating met onder meer horeca-activiteiten. De controle in 2020 is de eerste controle ter plaatse bij de club. Tot dan ging men uit van de oppervlakte die op het aangifteformulier door de club werd ingediend, zijnde 133 m<sup>2</sup> voor het horeca-gedeelte en 50 m<sup>2</sup> voor het overige vestigingsgedeelte. Een oppervlakte van 133 m<sup>2</sup> werd belast als horeca en de overige oppervlakte viel onder de belasting op vestigingen. Aangezien een vzw vrijgesteld is van de belasting op vestigingen, was enkel de belasting op de horeca-activiteiten verschuldigd, namelijk 166,25 euro.



Vanaf 2018 wordt de club belast als een uitbating met uitsluitend horeca-activiteiten. Een horecagelegenheid wordt in het reglement gedefinieerd als een handelsuitbating die één of meerdere horeca-activiteiten heeft. Een horeca-activiteit wordt dan weer gedefinieerd als 'het tegen betaling aanbieden van toeristisch logies en/of voedingswaren/dranken die ter plaatse kunnen worden genuttigd, ongeacht de toegangsvoorwaarden'. Aangezien de bridgeclub drank aanbiedt die ter plaatse kan worden genuttigd, is het belastingreglement op de horeca van toepassing.

Op basis van de controle ter plaatse op 21 februari 2020, werd vastgesteld dat het horecageeelte niet ruimtelijk of visueel kan worden afgescheiden van de gedeelten die voor andere activiteiten, bridge spelen, worden gebruikt. De drankjes worden namelijk ter plaatse genuttigd door de deelnemers van het spel. Hierdoor valt de volledige oppervlakte van de club onder de categorie van 'uitbatingen met uitsluitend horeca-activiteiten'.

Indien de club bijvoorbeeld de toog kan afscheiden van de ruimte waarin gespeeld wordt en de drank wordt enkel aan de toog of in een aparte ruimte bij de toog geconsumeerd, dan kan de club mogelijk ressorteren onder de categorie van 'uitbatingen met onder meer horeca-activiteiten'. De oppervlakte waar geen drank kan geconsumeerd worden, kan dan worden vrijgesteld van de belasting aangezien een vzw is vrijgesteld van de belasting op vestigingen. Hetzelfde geldt voor een afscheiding in de kelder tussen enerzijds de vaten en drank en anderzijds de materialen die worden opgeslagen voor het bridgespel.

Bij nazicht van het controleverslag, na de melding bij de ombudsvrouw, werd vastgesteld dat de oppervlakte, die vermeld wordt in het controleverslag, ook de oppervlakte van de garages bevat. Op basis van het belastingreglement behoort de oppervlakte van een garage niet tot de belastbare horeca-oppervlakte.

De directeur Financiën kondigt aan dat opnieuw een controle ter plaatse wordt aangevraagd zodat een nieuwe vaststelling kan worden opgemaakt. Op basis van het nieuwe controleverslag zal mogelijk een nieuwe belastingberekening kunnen gebeuren voor de aanslagjaren 2018, 2019 en 2020.

Aan de controledienst wordt gevraagd om in de loop van februari 2021 nog een afspraak te maken en de nieuwe controle te laten plaatsvinden. De melding wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 17 februari 2021.

## **Besluit**

De directeur Financiën bezorgt hiermee duidelijke instructies over de wijze waarop de inrichting van de club zo kan aangepast worden zodat die volgens het huidige stedelijke belastingreglement op de horeca niet als horecazaak belast wordt, maar als club vzw.

Bij het opmeten van de oppervlakten en innen van de belasting gebeurden onzorgvuldigheden die worden rechtgezet. Het aanpassen van de bepalingen in het belastingreglement zelf is een beleidskwestie waar de ombudsvrouw zich niet over kan uitspreken.

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 Maatschappelijke veiligheid samen met de directeur Financiën waakt over de zorgvuldigheid van opmetingen in het kader van de horecabelasting, zodat de dienst Financiën een correcte aanslag kan vestigen.

<b>Bedrijf</b>	Maatschappelijke Veiligheid	
<b>Dossier</b>	21.02.165829	Wachttijd controlebezoek bij melding bouwovertreiding
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_06921	
<b>Ombudsnormen</b>	adequate communicatie	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending

## Probleem

De heer R. contacteert op 14 april 2020 via mail de dienst Pandkwaliteit om een vermoedelijke bouwovertreiding te melden. De achterbuur van de verzoeker heeft twee airco-toestellen geplaatst tegen de achtergevel van zijn tuinhuis. De verzoeker ervaart hinder door het uitzicht en een zoemend geluid. Hij is van mening dat de toestellen op de voor- of zijgevel dienen geplaatst te worden. Op 16 april 2020 verneemt hij dat er een plaatsbezoek volgt via de dienst Pandkwaliteit op 21 april 2020.

Op 4 mei 2020 verneemt hij dat de controle uitgesteld wordt vanwege corona.

Op 12 juli 2020 vraagt de verzoeker wat de conclusies van het onderzoek zijn. Op 13 juli 2020 vraagt de dienst aan de verzoeker om zijn telefoonnummer door te sturen. Hij doet dat.

Ten einde raad wendt hij zich op 22 februari 2021 tot de ombudsvrouw omdat hij nog geen concreet antwoord kreeg op zijn melding.

## Onderzoek

De directeur Maatschappelijke Veiligheid antwoordt de ombudsvrouw dat de controle ondertussen plaats vond op 8 maart 2021. De directeur bezorgt de vaststellingen via de ombudsvrouw aan de verzoeker en hij bezorgt eveneens de stappen die ondernomen zijn in dit dossier.

De heer R. stuurt op 14 april 2020 een mail naar de dienst Pandkwaliteit. De dienst Pandkwaliteit geeft de opdracht aan de dienst Voorbereiding Bouw om een bouw dossier op te maken. De verzoeker krijgt deze informatie op 4 mei 2020. In eerste instantie wordt getracht om via een telefonisch contact een afspraak te maken met de vermoedelijke overtreder op 25 juni 2020. Het nummer waarover de dienst Planning beschikt, blijkt echter niet correct.

De verzoeker neemt op 12 juli 2020 opnieuw contact op met de dienst Pandkwaliteit om te vragen waarom de controle zolang op zich laat wachten. De dienst Planning heeft de verzoeker op 13 juli 2020 per mail geantwoord dat zij niet beschikten over een correct telefoonnummer, en met de vraag om de dienst te contacteren om verdere afspraken te maken. De verzoeker bezorgt zijn gegevens en deze van de vermoedelijke overtreder op 13 juli 2020.

Op 9 oktober 2020 vraagt de heer R. opnieuw een stand van zaken. Deze mail werd inderdaad niet beantwoord, maar dit betekent niet dat er achter de schermen niet verder werd getracht om een afspraak te maken met de vermoedelijke overtreder, zegt de directeur Maatschappelijke Veiligheid.

De plaatsing van de airco-toestellen was reeds uitgevoerd op het moment van de melding, waardoor de controle niet prioritair werd ingepland. Dit gebeurt immers enkel voor werken die aan de gang zijn.

Om de verspreiding van het coronavirus (COVID-19) te beperken, heeft de Federale Overheid bovendien verschillende maatregelen getroffen. De stad Antwerpen was daarom genoodzaakt om haar werking aan te passen om de coronamaatregelen optimaal te kunnen opvolgen en uit te voeren ter bescherming van zowel de burgers als de medewerkers van de groep stad Antwerpen. Ook om die reden heeft de controle langer op zich laten wachten.

De directeur Maatschappelijke Veiligheid verontschuldigt zich dat de verzoeker geen reactie heeft gehad op zijn laatste mail. De directeur geeft verder nog mee dat de stad Antwerpen de mogelijkheid biedt om meldingen te maken via de website. Bij het gebruiken van de aangeboden categorieën, komen de meldingen bij de juiste diensten terecht en kan men de melder gerichter verder helpen.

Een melder van een vermoedelijke bouwovertreiding ontvangt niet automatisch een stand van zaken over het verdere verloop van het dossier. De controle vindt plaats bij de vermoedelijke overtreder. De melder kan enkel in kennis gesteld worden van het resultaat van de controle, indien hij hiervoor een belang kan aantonen. Dit alles kadert in het geheim van het onderzoek (bijzonder strafrecht) en de privacy van de (mogelijke) overtreder.

Deze melding wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 22 maart 2021.

## **Besluit**

De ombudsvrouw is tevreden dat een controle plaatsvond en dat de resultaten daarvan nu met de verzoeker gedeeld worden. Helaas liet de controle (onder andere vanwege de COVID-19 maatregelen) lang op zich wachten. Zelfs in een coronajaar, is een controlebezoek bijna 11 maanden na de melding erg laat. Bovendien bleef een mail onbeantwoord. Ook wanneer enkel achter de schermen gewerkt wordt, is het belangrijk om steeds te blijven communiceren, zodat niet de indruk ontstaat dat er geen gevolg wordt gegeven aan een melding. Deze melding wordt afgesloten als gegrond, gecorrigeerd met schending van de ombudsnormen adequate communicatie en redelijke behandelingstermijn.

## **Aanbeveling 1**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Maatschappelijke Veiligheid melders van bouwovertreidingen duidelijk informeert over de te verwachten vervolgstappen, een helder kader schetst van de procedures toezicht en handhaving en contactgegevens bezorgt via welke de aanvrager vragen kan stellen of een stand van zaken kan opvragen. De directeur laat in de aanloop naar de agendering van de gegronde klacht nog weten dat de aanbeveling omtrent het informeren over procedures en vervolgstappen zeker mee. Dit houdt echter niet in dat de melder automatisch op de hoogte gesteld wordt van het verloop van het onderzoek noch houdt dit in dat de storende situatie voor de melder kan opgeheven worden.

## **Aanbeveling 2**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Maatschappelijke Veiligheid er op toeziet dat aanvaardbare doorlooptijden gewaarborgd worden bij de planning van bouwcontroles.

<b>Bedrijf</b>	Maatschappelijke Veiligheid	Stadsontwikkeling
<b>Dossier</b>	21.03.167085	Zorgvuldigheid bij controle bouwovertreiding
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_00279	
<b>Ombudsnormen</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	vertrouwensbeginsel	schending

## Probleem

De verzoeker vertegenwoordigt de bewoners van een residentie die in conflict liggen met een buurman die verbouwingen uitvoert. Dit is de tweede melding die hij maakt bij de ombudsvrouw.

Uit een bevraging door de directeur Stadsontwikkeling bleek eerder dat de buur van plan was om zonder vergunning een scheimuur af te breken. De verzoeker werd toen door de directeur geadviseerd om een vermoedelijke bouwovertreiding te melden. De burens hebben aan die oproep gevolg gegeven en maakten op 12 november 2020 een melding. Op 14 december 2020 ontvingen zij de boodschap dat een plaatsbezoek ingepland wordt, maar dat een exacte datum van de controle niet meegegeven kon worden. Nadien zou de communicatie via Stadstoezicht verlopen. Uiteindelijk zou er een controle hebben plaatsgevonden op 12 maart 2021. Er zouden enkele processen-verbaal zijn opgemaakt met betrekking tot de binnenkant van de woning, maar de scheimuur zou niet bekeken zijn. Enkele jaren geleden zouden er al processen-verbaal zijn opgesteld waar geen gevolg aan gegeven werd, aldus de verzoeker. De burens maken zich zorgen, zeker over de scheimuur die nu heel wankel is.

## Onderzoek

De directeur Maatschappelijke Veiligheid kreeg via de dienst Bestuurlijke Handhaving de nodige informatie om deze melding te beantwoorden. Er werd op 15 maart 2021 een controle uitgevoerd op basis van de melding van 10 november 2020. De scheidingsmuur is toen niet opgenomen in de vaststellingen.

Nadien stelde de toezichter vast dat ze de muur niet had opgenomen in haar vaststelling en plande daarop een tweede controle. Op 15 april 2021 vond een nieuwe controle plaats. Hierin werd de scheidingsmuur wel opgenomen. Daarbij werd vastgesteld dat de scheidingsmuur werd afgebroken zoals voorzien in de vergunning.

De stadsingenieur heeft de verzoeker en de andere melders op basis van een melding over de onstabiele muur op 17 mei 2019 geïnformeerd dat de stad geen betrokken partij kan zijn omdat de muur privé is. Daarnaast is er geen gevaar voor de openbare veiligheid. De verzoeker en de andere melders werden geadviseerd om privaatrechtelijke stappen te ondernemen en om bij acuut gevaar de hulpdiensten te bellen. Alle betrokken partijen kunnen het verdere verloop van het dossier opvragen bij de dienst Pandkwaliteit, indien er een controle werd uitgevoerd.

Omdat de informatie die bezorgd wordt via de directeur Maatschappelijke Veiligheid over de uitvoerbaarheidstermijn van de stedenbouwkundige vergunning afwijkt van de informatie die de ombudsvrouw eerder ontving op 30 augustus 2019 via de directeur Stadsontwikkeling, onderzoekt ze dit verder.

De dienst Bestuurlijke Handhaving vraagt bijkomende informatie op bij de afdeling omgevingsvergunningen. Daar wordt gesteld dat in 2019 nogal voorbarig gemeld werd dat de vergunning vervallen was en dus niet meer uitvoerbaar. Het einde der werken van de ruwbouw werd opgeleverd op 30 mei 2017. Het verder werken aan de scheidingsmuur heeft geen effect op het winddicht zijn van het bouwvolume, dus blijft de vergunning voor de scheidingsmuur uitvoerbaar, zolang de werken niet minstens drie jaar aan een stuk hebben stilgelegen.

Volgens de vergunning moet de onvergunde scheidingsmuur wel degelijk afgebroken worden. De ombudsvrouw verneemt daarna dat de dienst vaststelde dat de verzoeker in het verleden een houten constructie geplaatst heeft. Die vond steun in de muur die afgebroken wordt. Nu de muur geen steun meer biedt, komt de houten constructie wankel te staan. De constructie was een bekleding zolang de stenen scheidingsmuur stond. Door de afbraak van de muur, wordt de houten afscheiding de eigenlijke scheidingsmuur. Volgens de bouwcode zou de houten constructie 2,60 meter hoog mogen zijn. De directeur Maatschappelijke Veiligheid adviseert de verzoeker om te rade te gaan over zijn afscheiding bij de dienst Stedenbouwkundige Vergunningen. Deze melding wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 2 juni 2021.

## **Besluit**

De ombudsvrouw betreurt het verloop van dit dossier ten zeerste. In het verleden werd foutieve informatie verstrekt over de vergunning in kwestie. Vervolgens werd het nazicht van de scheidingsmuur over het hoofd gezien bij de eerste controle door Bouwtoezicht.

Deze dossierbehandeling voldoet niet aan de kwaliteitsnormen die de stad Antwerpen voorstaat. Deze melding wordt afgesloten als gegrond en deels gecorrigeerd, met schending van het zorgvuldigheidbeginsel en het vertrouwensbeginsel.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Maatschappelijke Veiligheid er op toeziet dat bij meldingen van bouwovertradingen telkens het voorwerp van de melding onderzocht wordt.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	21.01.164413	twee aparte afspraken nodig
<b>Kwalificatie</b>	gegrond	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_05040	
<b>Ombudsnormen</b>	actieve dienstverlening	schending
	adequate communicatie	schending

## Probleem

Op 26 januari 2021 gaat mevrouw V. samen met haar zoon naar het stadsloket. De zoon loopt op krukken door een ongeval en op de spoeddienst is zijn portefeuille ontvreemd. Hij maakte een afspraak voor een nieuwe identiteitskaart en rijbewijs. Aan het loket verneemt hij dat hij nog een tweede afspraak dient te maken, want dat slechts één product per afspraak behandeld wordt. Dit was de verzoekster niet duidelijk, zegt ze. Mevrouw V. vraagt of dit duidelijker kan aangegeven worden als men een afspraak inboekt.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing verduidelijkt: als een klant een afspraak heeft dan kan hij/zij altijd een vraag stellen over een ander product. Dat hoeft niet vooraf ingegeven te zijn via de website of bij het telefonisch vastleggen van de afspraak.

Van de loketmedewerkers wordt verwacht dat ze de klant verder helpen en een klantgerichte oplossing zoeken. In dit geval was er geen reden om een nieuwe afspraak te boeken. Een rijbewijs kan namelijk digitaal worden aangevraagd, dit wordt vermeld op de stedelijke website. De directeur excuseert zich want dit strookt niet met kwaliteitsvolle en klantgerichte dienstverlening. De verantwoordelijke van het stadsloket zal de betrokken medewerker hierop aanspreken en op het teamoverleg wordt dit voorval verder besproken.

## Besluit

Dit is een gegronde klacht met schending van de ombudsnormen adequate communicatie en actieve dienstverlening.

## Aanbeveling

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

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	21.02.165169	Brief naar foute bestemming
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_06921	
<b>Ombudsnormen</b>	respect voor de persoonlijke levenssfeer	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

## Probleem

De heer Y. ontvangt op 4 februari 2021 een brief van de stad waarin staat dat zijn kind op een ander adres werd ingeschreven. De verzoeker heeft geen kind en belt met het stadsloket. Daar zegt men dat de brief inderdaad foutief werd opgestuurd. De heer Y. wenst graag excuses in een officiële brief maar daar gaat men niet op in. Op 9 februari 2021 contacteert hij de ombudsvrouw.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing reageert: de loketdiensten hebben het dossier nagekeken en er is een fout gemaakt. De directeur biedt de verzoeker haar verontschuldigingen aan. Een loketmedewerker heeft op 28 januari 2021 een brief verstuurd over de adreswijziging van een minderjarig kind. De medewerker heeft de afstammingsgegevens van 2007 gebruikt en heeft geen rekening gehouden met een aanpassing van de gegevens in 2009. Daardoor zijn de gegevens foutief bij de heer Y. terechtgekomen.

De verzoeker wordt telefonisch gecontacteerd door de teamcoördinator van het stadsloket. Deze heeft de vergissing toegelicht en namens de loketdiensten excuses aangeboden. De loketdiensten hebben deze fout ook gemeld als datalek en dit wordt verder onderzocht.

## Besluit

Deze klacht is gegrond en naar de verzoeker toe gecorrigeerd in de vorm van excuses. De ombudsnorm respect voor de persoonlijke levenssfeer en het zorgvuldigheidsbeginsel werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de loketmedewerkers blijft coachen en begeleiden bij het zorgvuldig verwerken van dossiers zodat de gegevens en de privacy van burgers te allen tijde beschermd blijven.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	21.03.166325	Communicatie nieuw busnummer
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_06921	
<b>Ombudsnormen</b>	adequate communicatie	schending

## Probleem

Mevrouw B. verneemt bij de inschrijving van haar partner op haar adres dat haar huis- en busnummer veranderd zijn van 590-7 naar 592-301. Ze werd hierover naar eigen zeggen niet ingelicht. Ze wenst te weten waarom deze aanpassing gebeurde. Op 3 maart 2021 contacteert ze de ombudsvrouw.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing licht toe dat de dienst Huisnummering het gebouw waar mevrouw woont in de loop van oktober 2020 bekeek na een vraag van een EPC-deskundige. Tijdens de inzage van de vergunde plannen (jaar 1977) in het kader van dit dossier voor een aanpalend gebouw, hebben de loketdiensten de ernaast gelegen gebouwen ook gecontroleerd. Het blijkt dat de huisnummers 590-592 enkele jaren geleden werden ontdebeld, waarna enkel huisnummer 592 werd weerhouden voor dit gebouw.

Na inzage van de vergunde plannen werden officiële appartementsnummers voor het pand aangemaakt. De voorheen aan het pand toegekende busnummers geven geen ligging van het appartement in het gebouw weer, terwijl dat bij appartementsnummers wel het geval is. Dit is belangrijk voor brandweer en hulpdiensten.

Nazicht van de bevolkingsregisters toont aan dat het adres van mevrouw met dit nieuw nummer aangepast werd. Ze hoeft hiervoor verder zelf niets te doen.

De loketdiensten verontschuldigen zich voor de gebrekkige communicatie. Ze herbekijken de communicatiesjablonen en zorgen ervoor dat de medewerkers in de stadsloketten dit in de toekomst correct doorgeven. Als mevrouw hierover nog vragen heeft, mag ze het team Huisnummering contacteren.

Het klopt dat nog niet alle bewoners van het gebouw op het officiële appartementsnummer staan ingeschreven. Dit zal systematisch gebeuren bij elke nieuwe verhuis naar het pand, zoals het geval was naar aanleiding van de adreswijziging voor de partner van mevrouw. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 12 april 2021.

## Besluit

Jammer genoeg werd mevrouw niet op de hoogte gebracht van de wijziging aan het huis- en busnummer. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnorm adequate communicatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat de medewerkers van de loketdiensten de burgers tijdig en correct informeren bij administratieve wijzigingen van adresgegevens.



<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	21.04.168277	Aanvraag te snel afgehandeld
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_07940	
<b>Ombudsnormen</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

## Probleem

Mevrouw V. stuurt op 26 februari 2021 een mail aan het stedelijk contactcenter. Ze werkt bij het Federaal Migratiecentrum en wenst informatie over de afstamming van een kindje. Mevrouw zegt geen enkele reactie te krijgen. Op 9 april 2021 contacteert ze de ombudsvrouw.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing laat weten dat de vraag van mevrouw foutief op status “afgehandeld” werd gezet. Hierdoor kon de dienst Burgerlijke stand dit niet meer oppikken. De loketdiensten bieden hun verontschuldiging aan voor de vertraging. Aan de medewerkers wordt extra aandacht gevraagd bij het doorgeven van tickets via het intern meldingssysteem.

Mevrouw ontvangt vervolgens alle informatie die ze nodig heeft en de rechtstreekse gegevens van de expert Burgerlijke Stand. De melding wordt op 22 april 2021 bij de ombudsvrouw afgesloten.

## Besluit

De vraag van mevrouw werd niet behandeld door een foutieve registratie in het opvolgingssysteem. Dit is een gegronde maar gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers blijft coachen en begeleiden bij het nauwkeurig opvolgen van vragen van burgers.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	21.04.168294	Fout bij inschrijving
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_07940	
<b>Ombudsnormen</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

## Probleem

Op 12 april 2021 contacteert de heer E. de ombudsvrouw. Zijn vriendin ontving anderhalve maand geleden een oranje kaart. De heer E. wil haar ten laste nemen maar de inschrijving op zijn adres komt niet in orde, ondanks een positieve woonstcontrole een drietal weken terug. De vriendin staat niet op het attest gezinssamenstelling. In het stadsloket zegt men dat mevrouw op een verkeerd adres werd ingeschreven en dat zou worden rechtgezet. De tijd begint echter te dringen, de vriendin is zwanger en zou moeten aansluiten bij het ziekenfonds.

## Onderzoek

Bij nazicht van het dossier blijkt dat bij de inschrijving van de vriendin vergeten werd om haar gezinsband met de heer E., als gezinshoofd, te registreren. Dit werd rechtgezet en de verzoeker ontvangt het gecorrigeerde attest gezinssamenstelling ter bevestiging.

Het niet correct uitvoeren van deze aanpassing heeft gevolgen voor de betrokkenen. De loketdiensten verontschuldigen zich voor de overlast en nemen dit op met de betrokken medewerker. De melding wordt bij de ombudsvrouw op 22 april 2021 afgesloten.

## Besluit

Deze melding is een gegronde maar gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel. De fout werd onmiddellijk rechtgezet.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de loketdiensten blijft coachen bij het zorgvuldig verwerken van gegevens bij het opstellen van attesten gezinssamenstelling.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	21.04.168791	Foute toepassing procedure inschrijving
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_00279	
<b>Ombudsnormen</b>	overeenstemming met de regelgeving	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending

## Probleem

Op 14 december schreef de heer B zijn ouders in de stad Antwerpen in, nadat zij teruggekeerd waren uit Nederland. Eind januari 2021 kreeg de verzoeker mails van het loket Vreemdelingen-zaken om bijkomende informatie te bezorgen. Alles wat gevraagd werd, werd bezorgd, volgens de verzoeker. Hij belde met het loket Vreemdelingen-zaken om zeker te zijn dat alles werd be-zorgd. De dame aan de lijn bevestigde dat het dossier in orde was en dat alles aanwezig was om het dossier te behandelen. Het dossier zou de week nadien afgerond worden, waarna een woonstcontrole door de wijkagent ingepland zou worden.

Omdat de verzoeker een maand later nog geen nieuws had en de wijkagent nog niet langs was geweest, belt hij eind februari 2021 het loket Vreemdelingen-zaken. Daar hoort hij dat het dossier naar de Dienst Vreemdelingen-zaken (DVZ) in Brussel is doorgestuurd. Dit werd daarvoor niet meegedeeld. Nog een maand later, eind maart 2021, informeert hij opnieuw. Er wordt verteld dat het dossier nog steeds in behandeling is bij DVZ. Er zal een rappel worden gestuurd. De zus van de verzoeker neemt dan vervolgens contact op begin april 2021. Zij verneemt dat er een fout is gemaakt. Het dossier moest eigenlijk niet doorgestuurd worden naar DVZ.

Vervolgens wordt de aanvraag op aangeven van het loket Vreemdelingen-zaken opnieuw via de stedelijke website ingediend door de broer van de verzoeker. Op 20 april 2021 ontvangt de verzoeker bericht dat de identiteit nog steeds door DVZ wordt gecontroleerd. Het dossier sleept al vier maanden aan, waardoor de ouders niet in orde zijn met onder andere de mutualiteit. De vader heeft een chronische ziekte en het verkrijgen van medicatie hiervoor verloopt nu moeizaam. De verzoeker zegt met de handen in het haar te zitten en hoopt op een spoedige oplossing. Op 20 april 2021 contacteert hij de ombudsvrouw.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing wijst er op dat de ouders van de verzoeker op 14 december 2020 een aanvraag tot herinschrijving indienden na terugkeer of schrapping. Op 7 en 28 januari 2021 vroeg het loket Vreemdelingen-zaken meer informatie op over welke verblijfsprocedure zij wilden opstarten. Uit het antwoord van betrokkenen bleek dat de ouders Nederlanders zijn. De moeder wenste een verblijfsprocedure op te starten op basis van een invaliditeitsuitkering in Nederland en de vader op basis van mogelijk pensioen in België.

Omdat de ouders in het Rijksregister gekend zijn met als nationaliteit Congolees, werd er op 23 februari 2021 telefonisch advies ingewonnen bij de DVZ. De DVZ liet aan de medewerker van het loket Vreemdelingen-zaken Antwerpen weten dat de verblijfsprocedure pas mocht opge-start worden nadat zij het dossier konden onderzoeken. Deze werkwijze was niet correct.

De loketmedewerkers hadden de procedure moeten starten én het dossier ter advies overmaken aan de Dienst Vreemdelingenzaken. Ze verontschuldigen zich voor deze fout en zorgen ervoor dat de correcte procedure aan de medewerkers wordt toegelicht. Ondertussen hebben de medewerkers de ouders gecontacteerd en hen op 28 april 2021 per mail de bijlage 19 bezorgd, waaruit blijkt dat zij een aanvraag hebben ingediend. Ze werden ingeschreven in het wachtregister en zij mogen de wijkagent verwachten. In dezelfde mail hebben de loketdiensten ook de ontbrekende documenten voor hun procedure opgevraagd.

Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 6 mei 2021.

## **Besluit**

Een foutieve toepassing van de procedure zorgde voor vertraging in de behandeling van de inschrijving van de ouders van de verzoeker. De fout werd na tussenkomst van de ombudsvrouw rechtgezet. Dit is een gegrond gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnormen overeenstemming met de regelgeving en redelijke behandelingstermijn.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat de medewerkers van het loket Vreemdelingenzaken correct geïnformeerd zijn over de toe te passen verblijfsprocedures.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	21.04.169002	Afspraak wilsverklaring euthanasie
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_00279	
<b>Ombudsnormen</b>	vertrouwensbeginselsbeginsel	schending

## Probleem

De heer C. wenst een wilsverklaring euthanasie af te leggen. Zijn dochter maakt een afspraak op 22 april 2021, om 14.10 uur, in het stadsloket. Ze melden zich aan en de inschrijvingszuil geeft een ticket met daarop de vermelding van de reden van afspraak. De heer C. en zijn dochter wachten hun beurt af en na een uur wachten spreekt de verzoeker het onthaal aan. De verzoeker krijgt de boodschap dat wilsverklaringen euthanasie door de coronamaatregelen niet doorgaan. Er volgt een discussie en er wordt een leidinggevende bij geroepen. Deze bezorgt de man de papieren die hij dient in te vullen en nadien opnieuw dient binnen te brengen in het stadsloket voor een stempel en handtekening.

De heer C. vindt het onaanvaardbaar dat hij niet ter plekke wordt geholpen. Hij is erg slecht te been en de verplaatsing naar het loket en het wachten op een harde stoel kostten hem veel moeite. Ook zijn dochter nam hiervoor tijd vrij. Hij wenst dat een medewerker van de stad aan huis komt om de papieren te tekenen en af te stempelen. Hij neemt contact op met de ombudsvrouw op 23 april 2021.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing verduidelijkt dat er inderdaad een afspraak voor wilsverklaring euthanasie geboekt werd in het stadsloket, door een fout in het afsprakensysteem. De technische fout werd rechtgezet. De directeur verontschuldigt zich voor de lange wachttijd tijdens de afspraak. Door de technische fout zag geen enkele medewerker dit ticket in de wachtrij en werd de verzoeker niet opgeroepen.

De loketdiensten konden de heer C. die dag niet verder helpen omdat het vereiste document onvoldoende ingevuld was. Het blad was niet ondertekend en hij had ook maar één getuige bij en geen twee, zoals wettelijk verplicht is. Hij kreeg informatie over wat nog aangevuld moest worden. Er werd ook meegedeeld dat het volledig ingevulde document in de bus mocht gestoken worden van eender welk stadsloket of kan opgestuurd worden naar het stadsloket. Deze werkwijze werd voorzien omwille van de coronamaatregelen. De heer C. hoeft zich dus niet opnieuw te verplaatsen. Deze melding wordt op 6 mei 2021 bij de ombudsvrouw afgesloten.

## Besluit

Het had niet mogelijk mogen zijn dat in het afsprakensysteem een afspraak kon worden gepland. Door de technische fout in het registratiesysteem liep ook de wachttijd in het stadsloket op. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het vertrouwensbeginsel.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat het afsprakensysteem voor de loketten op punt staat.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	21.05.171159	Registratie foutief huisnummer
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_00279	
<b>Ombudsnormen</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

## Probleem

De heer V. kan zijn belastingaangifte 2020 niet indienen. Hij zegt dat de stad als adres voor zijn echtgenoot een onbestaand huisnummer toekende. Hierdoor wordt het koppel als feitelijk gescheiden aanzien en fiscaal ook zo behandeld. De verzoeker voegt de documenten verblijf-historiek toe. Het koppel was niet op de hoogte van een aanpassing en weet niet hoe verder te gaan met de aangifte. Hij neemt contact op met de ombudsvrouw op 12 mei 2021.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing zegt dat er in het dossier inderdaad iets is misgelopen bij de hernummering. Op naam van de heer V. zelf werd het adres hernummerd naar 53/0603, terwijl het adres van de echtgenoot werd hernummerd naar 3/0603. De hernummering is gebeurd aan de hand van een Besluit Burgemeester op 24 december 2020 waarbij de busnummers correct zijn vervangen door appartementsnummers.

Bij de verwerking van dit besluit is er een foutief huisnummer geregistreerd bij de partner.

Aangezien de heer V. en zijn echtgenoot niet meer woonachtig zijn in Antwerpen, moest het rijksregister dit aanpassen. In de week van 17 mei 2021 werd het rijksregister aangepast. Deze melding wordt op 15 juni 2021 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 loketmedewerkers blijft coachen en begeleiden bij het zorgvuldig en correct verwerken van dossiers.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	21.05.171351	Onduidelijke afspraken dienstverlening
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_00279	
<b>Ombudsnormen</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending

## Probleem

De zoon van mevrouw R. krijgt bericht dat hij zijn voorlopige rijbewijs kan afhalen vanaf 21 mei 2021 in het stadsloket Linkeroever. Deze locatie werd online gekozen. Hij wil via de website een afspraak maken, maar er is enkel nog plaats op 1 en 9 juni 2021 om 08.30 uur. Hij vindt geen enkel ander moment in mei, juni, juli of augustus.

Mevrouw belt daarop het stedelijk contactcenter waar ze naar eigen zeggen na 14 minuten iemand aan de lijn krijgt. Ze legt uit dat haar zoon stage moet doen op 1 en 9 juni 2021. Mevrouw krijgt de boodschap dat zij dan maar zelf het voorlopig rijbewijs dient af te halen. Er wordt geen oplossing voorgesteld als mevrouw zegt dat ze zelf ook moet werken.

De medewerkster zegt dat de zoon een volmacht dient te schrijven en dat mevrouw zijn identiteitskaart dient mee te nemen. Hierop zegt mevrouw dat hij die zelf nodig heeft buitenshuis. Mevrouw suggereert een kopie van de identiteitskaart mee te nemen en krijgt als antwoord: "Ah ja, dat zou u ook kunnen doen..."

Op de vraag of het mogelijk is het rijbewijs in een ander stadsloket af te halen, zegt de medewerkster dat ze dat beter niet kan vragen, want dan zou het rijbewijs sowieso verloren gaan. De medewerkster zegt ook dat er nooit zoveel afspraken op voorhand 'open gezet' worden.

Mevrouw vindt het niet kunnen dat bewoners van Linkeroever niet in hun eigen stadsloket terecht kunnen. Ze geeft mee dat het voor de vele oudere bewoners niet evident is een ander loket te bezoeken.

Mevrouw wenst dat er gekeken wordt naar de beschikbaarheid. Bij het stadsloket Antwerpen zou ze zelfs gelezen hebben 'gesloten vanaf 22 mei'. Ze voegt toe: "We krijgen een beetje het gevoel dat de stadsambtenaren zich 'verschuilen' achter de coronacrisis en op die manier zo weinig mogelijk mensen moeten helpen aan het loket. Zo wordt natuurlijk het negatieve idee over de Antwerpse dienstverlening enkel gevoed, spijtig...". De verzoekster neemt contact op met de ombudsvrouw op 15 mei 2021.

## Onderzoek

Het stedelijk contactcenter betreurt dat mevrouw het telefoongesprek als negatief ervaren heeft. Het gesprek werd opnieuw beluisterd en dit is correct verlopen, aldus de directeur Ondernemen en Stadsmarketing. De medewerker doet de juiste voorstellen.

Door de beperktere openingsuren in het stadskantoor Linkeroever tijdens de coronaperiode konden klanten bij de aanvraag van een document kiezen of ze dit document in het stadsloket Linkeroever zelf wilden afhalen (dichterbij maar beperkte openingsuren) of in het stadsloket Berchem (verderaf met ruimere afspraakmogelijkheden). De keuze voor het stadsloket Berchem

als alternatieve afhaal-locatie heeft te maken met het feit dat net in deze periode het stadsloket Antwerpen verhuisde naar Harmonie.

Jammer genoeg zijn er bij de aanvraag onduidelijke afspraken gemaakt en werden ze niet volledig genoteerd in het dossier. Hierdoor is verwarring ontstaan over de locatie van afhalen, waardoor mevrouw ervan uitging dat het rijbewijs in het stadskantoor Linkeroever lag. De loketdiensten vroegen mevrouw of ze diezelfde dag nog in Berchem het rijbewijs wilde afhalen, dan wel de volgende dag op Linkeroever. Ze koos voor de eerste optie. Het rijbewijs werd op 1 juni 2021 afgehaald.

De loketdiensten verontschuldigen zich voor alle verwarring bij deze aanvraag en het ongemak dat mevrouw ervaren heeft. De regioverantwoordelijke heeft de afhaalafspraken bijgestuurd zodat dit niet meer kan gebeuren. Door opschaling van het aantal openingsdagen in het stadsloket Linkeroever is er nu opnieuw meer keuze in afspraakmomenten. Deze melding wordt op 15 juni 2021 bij de ombudsvrouw afgesloten.

## **Besluit**

De communicatie naar de klant toe liet helaas te wensen over. Er werd bijgestuurd en de zoon van mevrouw beschikt over zijn rijbewijs. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm adequate communicatie.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de loketmedewerkers blijft coachen en begeleiden bij het zorgvuldig verwerken van dossiers en het hanteren van een heldere communicatie naar de klant toe.



<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	21.06.172336	Wachten op rijbewijs
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_00279	
<b>Ombudsnormen</b>	adequate communicatie	schending
	actieve dienstverlening	schending

## Probleem

De tweede week van mei 2021 vroeg de zoon van mevrouw D. zijn definitief rijbewijs aan in het stadsloket. Alle documenten en pasfoto's werden ingeleverd en de betaling volbracht. De dienst moest op dat moment nog enkele gegevens natrekken voordat het rijbewijs kon aangevraagd worden.

Het gezin woont sinds kort in Nederland maar de zoon heeft zijn rijlessen en examen afgelegd in België. Dit kon omdat hij een Belgische student is aan een Antwerpse school.

Voor de aanvraag heeft mevrouw de nodige informatie ingewonnen bij de FOD Mobiliteit en de rijkschool. Er zou geen probleem zijn om de aanvraag in orde te krijgen.

De ontbrekende gegevens van de zoon werden ook aangevuld bij de Belgische Ambassade in Den Haag, daags na de aanvraag van het definitieve rijbewijs, aldus mevrouw.

Eind mei had ze telefonisch contact met de dienst Rijbewijzen, maar men kon geen antwoord geven of het rijbewijs kon worden afgehaald. De gegevens werden genoteerd en bij meer nieuws zou de dienst mevrouw bellen/mailen. Ze verneemt niets en neemt contact op met de ombudsvrouw op 3 juni 2021.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing geeft mee dat het dossier op 14 mei 2021 door het stadsloket voorgelegd werd aan de FOD Mobiliteit voor beslissing. Op 4 juni 2021 ontvingen de loketdiensten antwoord. Het stadsloket had op 16 juni 2021 contact met mevrouw. Het rijbewijs werd op 18 juni 2021 aangevraagd. Er werd ook een afspraak voor afhaling vastgelegd.

De loketdiensten benadrukken bij hun medewerkers nog eens het belang van een goede en volledige dossiernotatie en verontschuldigen zich voor het feit dat mevrouw niet, zoals beloofd, na een week werd gecontacteerd of sneller na ontvangst van het dossierantwoord op 4 juni 2021.

## Besluit

Dit dossier had vlotter afgehandeld kunnen worden. Er werd geen tussentijds bericht verstuurd aan mevrouw en het antwoord vanuit de FOD Mobiliteit bleef langer dan nodig liggen bij de stad. Deze klacht is gegrond en nadien gecorrigeerd, met schending van de ombudsnormen actieve dienstverlening en adequate communicatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de loketdiensten blijft coachen op het tijdig informeren van de burger en het zorgvuldig opvolgen van dossiers.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	21.06.173613	fout bij behandeling aanvraag in e-loket
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_00279	
<b>Ombudsnormen</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending

## Probleem

Op 8 juni 2021 doet mevrouw L. een aanvraag via het e-loket voor documenten die ze dringend nodig heeft in het kader van een rechtszaak. Ze ontvangt niets. Op 19 juni 2021 stuurt ze een herinnering aan de stad. Mevrouw geeft aan te hebben ingelogd met haar identiteitskaart. Ze begrijpt niet dat ze zo lang dient te wachten en vindt de service ondermaats. De verzoekster neemt contact op met de ombudsvrouw op 27 juni 2021.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing reageert en zegt dat er bij de behandeling van de vraag jammer genoeg een fout werd gemaakt door de medewerker, waardoor het attest niet verstuurd werd. De loketdiensten verontschuldigen zich hiervoor.

Het proces wordt herbekeken om dergelijke fouten in de toekomst te vermijden.

Op 16 juli 2021 verneemt de ombudsvrouw dat de gevraagde informatie, met excuses, aan mevrouw L. bezorgd werd. Deze melding wordt op 22 juli 2021 bij de ombudsvrouw afgesloten.

## Besluit

Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd, met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers blijft coachen en begeleiden bij het nauwkeurig en tijdig opvolgen van vragen van burgers.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	21.07.174069	Geen kennisgeving schrappingsvoorstel
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_00279	
<b>Ombudsnormen</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending

## Probleem

In april 2021 verhuist het gezin van de heer Y. naar een nieuwe woning. De verzoeker doet enige tijd voor de verhuis een aanvraag adreswijziging via het e-loket. De deurbel werkt helaas niet en de verzoeker plakt een post-it met zijn gsm-nummer aan de voordeur.

Bij de woonstcontrole belt de wijkagent hem op, maar de verzoeker is niet thuis. Hij moet die dag werken en laat dit weten aan de wijkagent. Hij voegt er aan toe dat zijn vrouw en kinderen op dat moment bij zijn schoonmoeder zijn, omdat hij heeft geschilderd in het huis. De wijkagent laat hem weten dat het in orde is, maar er volgt een negatief verslag woonstcontrole.

De verzoeker is, na het negatieve verslag van de wijkagent, niet in de mogelijkheid een nieuwe aanvraag in te dienen want het hele gezin is positief getest op corona. De echtgenote is ernstig ziek en gedurende die periode dient de verzoeker voor haar te zorgen.

De verzoeker dient even later een tweede aanvraag in en een positief advies van de wijkagent volgt. Hij gaat vervolgens naar het stadsloket om de adreswijziging te vervolledigen. De verzoeker krijgt op dat moment te horen dat hij ambtelijk geschrapt is. Hij vermoedt dat hij zijn tweede aanvraag laattijdig heeft ingediend. De verzoeker vraagt zich af waarom hij niet op de hoogte werd gebracht van de schrapping. Hij ontving geen kennisgeving dat er een voorstel tot schrapping liep.

De heer Y. verblijft meer dan 10 jaar in België. Hij was van plan om een nationaliteitsaanvraag in te dienen, maar door de ambtelijke schrapping is dit helaas niet meer mogelijk. De verzoeker vermoedt dat hij vijf jaar moet wachten, alvorens hij een nieuwe aanvraag kan indienen.

De heer Y. vindt dat de stad hier in de fout is gegaan, omdat hij geen bericht kreeg dat er een voorstel tot schrapping liep.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing informeert dat de heer Y. en zijn gezin op het vorig adres geschrapt werden via versnelde procedure, omdat ondertussen nieuwe bewoners in de woning ingeschreven werden. Tijdens de procedure werden door de medewerkers van de dienst loketwerking fouten gemaakt in de communicatie. Zo werd de kennisgeving voorafgaand aan de schrapping niet verstuurd.

De melding van effectieve schrapping werd wel doorgestuurd. Daarbij werden twee mogelijkheden voorgesteld: een nieuwe aangifte adreswijziging indienen of beroep aantekenen bij de dienst Binnenlandse Zaken. De termijn om dit te doen bedraagt 35 dagen. Tijdens deze 35 dagen ontvingen de loketdiensten geen reactie. Daarom werd het gezin op 4 juni 2021 effectief geschrapt. De verzoeker kreeg dus niet de voorafgaande kennisgeving, maar wel de kennisgeving van schrapping zelf. Op 15 juni 2021 diende hij een nieuwe adreswijziging in, met positief gevolg. Het gezin werd op die datum ingeschreven.

De teamverantwoordelijke van het stadsloket bevestigt dat de heer Y., na de voorziene 35 dagen, op verschillende manieren probeerde aan te tonen dat hij en zijn gezin van bij het begin op het opgegeven adres wonen, maar daar door omstandigheden niet constant aanwezig waren.

Gezien de ernstige gevolgen van de schrapping voor de nationaliteitsaanvraag en het feit dat de dienst loketwerking een fout maakte in dit dossier werd de schrapping ingetrokken op het college van 23 juli 2021.

De loketdiensten zullen het beslissingsproces en het beoordelen van dergelijke dossiers evalueren, zodat alle elementen en gevolgen op een correcte manier en conform de principes van behoorlijk en zorgvuldig bestuur mee in acht genomen worden door de expertenteams. Deze melding wordt op 26 juli 2021 bij de ombudsvrouw afgesloten.

## **Besluit**

De verzoeker kreeg de voorafgaande kennisgeving van de schrapping niet. Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd, met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm adequate communicatie.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadmarketing de medewerkers blijft coachen en begeleiden bij het nauwkeurig opvolgen van dossiers en het correct overmaken van alle belangrijke stukken aan de burger..

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	21.07.174418	Wachten op rijbewijs
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_01178	
<b>Ombudsnormen</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

## Probleem

Mevrouw G. wenst haar rijbewijs om te wisselen voor een Europees exemplaar. Op 23 april 2021 had ze een afspraak om haar Turkse rijbewijs in te leveren voor een echtheidsonderzoek. Aanvankelijk kreeg ze bericht dat dit zes tot acht weken zou duren. Ondertussen staat op de website acht tot tien weken.

Er zouden in het dossier volgens haar twee dingen zijn misgelopen:

- 1) Aanvankelijk ging mevrouw ervan uit dat het afschrift dat ze meekreeg, diende als tijdelijk rijbewijs tot zij het nieuwe rijbewijs kreeg. Pas na enkele weken merkte ze bij het nalezen van het afschrift dat dit niet geldt als rijbewijs. Volgens haar dient dit explicieter te worden gezegd bij het bezoek aan het loket.
- 2) Na week 11 belt de verzoekster op 8 juli 2021 naar het stedelijk contactcenter. Ze krijgt de boodschap dat het rijbewijs al klaar ligt sinds 27 mei 2021. De medewerkster aan de telefoon kon in het systeem zien dat er geen mail was uitgestuurd naar de aanvrager.

## Onderzoek

Wat punt 1 over het afschrift en de wachttijd betreft, is de communicatie op de stedelijke website duidelijk. De ombudsvrouw kan hier geen fout vaststellen. De loketdiensten herinneren hun medewerkers er aan om tijdens de omwisselingsafpraak extra te benadrukken dat het document dat klanten ontvangen geen rijbewijs is en dat de houder van het buitenlands rijbewijs niet mag rijden tot hij in het bezit is van het Belgische rijbewijs. Dit wordt nu al standaard gezegd, alleen beseffen klanten daar vaak zelf niet meteen de volle draagwijdte van.

De termijnen die op de website worden vermeld, volgen de richtlijnen die de federale politie, die het echtheidsonderzoek uitvoert, in de praktijk op dat moment als termijn heeft. Soms gaat dit sneller, soms trager. Ook dit wordt vermeld tijdens de omwisselingsafpraak. De termijnen zijn altijd onder voorbehoud en afhankelijk van derden.

Het Turkse rijbewijs werd ingeleverd in het stadsloket Antwerpen. Voor zover de loketdiensten kunnen zien, heeft de medewerker inderdaad geen uitnodiging naar mevrouw G. gestuurd om het rijbewijs te komen afhalen na het echtheidsonderzoek. De loketdiensten bieden hiervoor hun verontschuldiging aan. Deze melding wordt op 9 augustus 2021 door de ombudsvrouw afgesloten.

## Besluit

De loketdiensten maakten een fout door mevrouw niet te verwittigen dat het rijbewijs klaar lag. Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd, met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat klanten tijdig verwittigd worden om hun product op te halen in het stadsloket.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	21.08.175727	Koppeling gegevens in rijksregister
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_01178	
<b>Ombudsnormen</b>	actieve dienstverlening	schending
	degelijke dossieropvolging	schending

## Probleem

Mevrouw H. ontdekt wanneer ze in juli op vakantie wil vertrekken, dat ze geen gratis PCR test kan aanvragen voor haar zoon. Ze betaalt voor zijn test en doet navraag. Blijkbaar was er geen koppeling tussen haar rijksregisternummer en dat van haar zoon. Via het platform “Mijngezondheid” verneemt ze dat ze dit bij de stad moet laten aanpassen. Ze belt een eerste maal naar de stad op vrijdag 6 augustus 2021 en een vriendelijke dame meldde haar dat het wordt aangepast en de dag erna in orde zal zijn. Helaas lukt het niet, ook niet de dagen erna.

Mevrouw belt opnieuw naar de stad op woensdag 11 augustus 2021 met hetzelfde verhaal. Op 13 augustus 2021 is de koppeling er nog niet volgens mevrouw en kan ze opnieuw geen gratis test aanvragen voor haar zoon. Ze moeten zich ten laatste de volgende dag laten testen voor hun geplande reis.

Mevrouw hekelt het feit dat ze al tweemaal diende te betalen voor de PCR test van haar zoon, terwijl er beloofd is vanuit de overheid dat er twee gratis testen zouden zijn per niet (volledig) gevaccineerde persoon. Mevrouw vindt het niet haar schuld dat er geen juiste koppeling is en voelt zich de dupe van fouten in het systeem. Op 13 augustus 2021 contacteert ze de ombudsvrouw.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing laat weten dat de loketdiensten het rijksregister nakeken en vaststellen dat bij de gegevens van mevrouw het zogenaamde “IT114” ontbreekt voor haar zoon. Dat is het informatietype dat de afstamming in dalende lijn aangeeft. Hierdoor is haar zoon inderdaad niet onder haar gegevens zichtbaar. Dit werd intussen aangepast.

Oorzaak is een vroegere datafout bij het doorgeven van het IT114, waarbij in dit specifiek geval de manuele rechtzetting niet uitgevoerd werd. Deze datafout is nu uitgesloten door het rijksregister. Bij het ingeven van de afstamming van bij de geboorteaangifte past het rijksregister vanaf 2015 automatisch het “IT114” bij de ouders aan.

Jammer genoeg werd de verzoekster tijdens het telefonisch contact niet correct geholpen. De directeur verontschuldigt zich hiervoor. Ze werd niet doorverbonden met de medewerkers van de dienst Burgerlijke Stand. Zij kunnen dit probleem meteen oplossen en de ontbrekende informatie toevoegen. De loketdiensten nemen dit op met de betrokken medewerkers.

Wat de aanvraag van de gratis PCR test betreft: een PCR test aanvragen kan via twee wegen. Enerzijds via de elektronische identiteitskaart van de ouder, zoals de verzoekster geprobeerd heeft. Anderzijds kan dit ook via de identiteitskaart van het kind zelf. Vanaf de leeftijd van 12 jaar ontvangen kinderen een identiteitskaart. De zoon werd geboren in februari 2008 en heeft effectief een eigen kaart sinds juli 2020. Deze informatie staat ook vermeld op de algemene website van de federale overheid.

Indien mevrouw voor beide PCR testen een terugbetaling wenst, kan ze een aanvraag tot schadevergoeding indienen. De juridische dienst bij Bestuurszaken bekijkt de vraag tot terugbetaling en geeft een advies aan de directeur Ondernemen en Stadsmarketing die uiteindelijk beslist.

## **Besluit**

De ombudsvrouw sluit dit dossier af als gegrond maar gecorrigeerd. De verzoekster diende tweemaal voor dezelfde registratiefout de stad te contacteren. De ombudsnormen actieve dienstverlening en degelijke dossieropvolging werden geschonden.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat medewerkers de signalen van burgers meteen ter harte nemen.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	Politiezone Antwerpen
<b>Dossier</b>	21.02.164960	Ten onrechte afschrijving buitenland
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_00279	
<b>Ombudsnormen</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

## Probleem

De heer J., huisgenoot op hetzelfde adres als de heer G., verhuist naar Portugal en schrijft zich uit. Ook de heer G. wordt uitgeschreven, zonder zijn toestemming. Vanuit het team Wonen komt het bericht dat de wijkagent zou hebben bevestigd dat beide heren niet meer op het adres wonen. De heer G. is steeds in België gebleven en wenst dat zijn adres opnieuw wordt aangepast. De heer G. contacteert de ombudsvrouw op 4 februari 2021.

## Onderzoek

De registratie van de afschrijving gebeurde door de loketdiensten aan de hand van een politieverslag. De controle van de wijkagent op 3 februari 2021 bevestigde dat “betrokkenen definitief verhuisd zijn naar Portugal”.

De heer J. nam contact op met het klantenteam waarna de loketmedewerkers een hercontrole vroegen bij de wijkagent. Dit verslag kwam op maandag 8 februari 2021 positief terug met de mededeling ‘Betrof een communicatiefout. De heer G. is nog steeds woonachtig op het vermelde adres, betreft een appartement dat zijn eigendom is. De heer J. is alleen vertrokken naar Portugal.’

Over de communicatiefout laat de klachtcoördinator van de Politiezone Antwerpen weten dat uit het onderzoek blijkt dat de wijkagent een aanvraag tot woonstcontrole ontving van de dienst Bevolking van de stad Antwerpen. Op die aanvraag stonden beide heren vermeld als ‘vertrekkers’ met de melding dat één controle voldoende was. De wijkagenten worden voor deze onderzoeken aangestuurd door de stad. Op de aanvraag worden de namen ingevuld die gecontroleerd dienen te worden. De wijkagent heeft de woonstcontrole uitgevoerd zoals gevraagd, aldus de klachtcoördinator. Hij kon geen van de heren aantreffen en gaf dan ook een positief advies door aan de dienst Bevolking.

Op het antwoord van de politie reageert de directeur Ondernemen en Stadsmarketing dat door een vergissing bij de loketdiensten beide namen op de aanvraag tot controle voorkwamen. De directeur verontschuldigt zich en bevestigt dat de heer G. onafgebroken is ingeschreven te Antwerpen.

## Besluit

De loketmedewerker vermeldde per vergissing beide namen op de aanvraag tot woonstcontrole. Dit is een gegrond gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de loketmedewerkers blijft coachen en begeleiden bij het zorgvuldig verwerken van dossiers woonstcontrole.



<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	Politiezone Antwerpen
<b>Dossier</b>	21.05.171959	Ontbreken gegevens bij woonstcontrole
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_00279	
<b>Ombudsnormen</b>	degelijke dossieropvolging	schending
	coördinatie	schending

## Probleem

De heer V. meldt zijn verhuis naar een nieuw adres in Antwerpen op 2 mei 2021. In het formulier duidt hij aan dat zijn verhuis plaats vindt op 9 mei 2021. Omdat hij geen bezoek krijgt van de wijkagent, contacteert hij telefonisch het wijkkantoor van de politie. Daar verneemt hij dat in de periode voor zijn verhuis al twee tot drie keer een poging tot plaatsbezoek was geweest. Hij is nu ongerust dat de wijkagent hem niet zal treffen omdat hij overdag nooit thuis is en voelt zich nu 's avonds en in het weekend aan huis gekluisterd. Bovendien verneemt hij dat in gemeenten zoals Zoersel er gewoon een afspraak kan gemaakt worden met de wijkagent. Dat zou hij logischer vinden. De verzoeker contacteert de ombudsvrouw op 27 mei 2021.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing stelt dat het dossier van de verzoeker op 3 mei 2021 door het stadsloket werd behandeld. Als er slechts enkele dagen liggen tussen de aangifte adreswijziging en de effectieve verhuis, wordt de adreswijziging al opgestart. De wijkagent is er dus al enkele malen langsgegaan, maar zijn onderzoek is nog niet afgerond. De loketdiensten begrijpen de suggestie om op afspraak te werken. Om domiciliefraude tegen te gaan, is dit echter niet raadzaam. Wanneer klanten in hun aangifte adreswijziging melden wanneer zij het best bereikbaar zijn voor een woonstcontrole, maken de loketdiensten daarvan wel melding in de communicatie naar de wijkagent. Het is aan de wijkagent om daar al dan niet rekening mee te houden.

De klachtencoördinator van de Politiezone Antwerpen bevestigt dat de wijkagent de aanvraag tot woonstonderzoek ontving op 3 mei 2021.

De expliciete vermelding, "verhuis op 9 mei 2021, ondertekening koopakte 5/5", die de verzoeker meegaf op zijn "aangifte adreswijziging" werd niet op de aanvraag tot woonstonderzoek aan de wijkagent overgenomen. De betrokken wijkagent was daar dus niet van op de hoogte. Dat verklaart waarom de wijkagent zich vóór 9 mei 2021 driemaal aan zijn woning aanbod.

Wat de suggestie betreft om op afspraak te werken, stelt ook de klachtencoördinator van de Politiezone Antwerpen dat hier onmogelijk gevolg aan kan gegeven worden.

De wijkagenten doen woonstcontroles om te kunnen vaststellen of iemand effectief op het opgegeven adres woont en om eventuele misbruiken (domiciliefraude) uit te sluiten. Bij een woonstonderzoek mogen nooit afspraken gemaakt worden. De wijkagent komt verschillende keren langs, op verschillende tijdstippen en zowel overdag als 's avonds en in het weekend. Enkel wanneer de wijkagent de betrokken persoon daadwerkelijk in de woning heeft aangetroffen, en naargelang de woonomstandigheden, kan hij aan de dienst Bevolking een positief verslag afleveren om tot inschrijving over te gaan. Aangezien dit een zeer fraudegevoelige materie betreft, moeten de medewerkers de onderrichtingen ter zake strikt naleven.

De verzoeker zal dus toch iets meer thuis moeten zijn om tot een positieve woonstcontrole te komen. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 25 juni 2021.

## **Besluit**

De ombudsvrouw stelt vast dat de gegevens over de verhuis helaas niet doorstroomden tot bij de wijkagent. Dit valt te betreuren. Deze melding wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd. De ombudsnormen degelijke dossierbehandeling en coördinatie werden geschonden.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat alle relevante informatie in het kader van een adreswijziging doorstroomt naar de politie.

<b>Bedrijf</b>	Stadsbeheer	
<b>Dossier</b>	21.01.163892	Niet alle sluikestort verwijderd
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_06921	
<b>Ombudsnormen</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	interne klachtenbehandeling	schending

## Probleem

De heer S. is straatvrijwilliger en probeert de boomspiegels in zijn buurt proper te houden. Hij maakt vaak een melding via de stad over het afval dat hij vindt in de boomspiegels en krijgt telkens het bericht dat de vraag afgesloten is met de status ‘opgehaald’. In werkelijkheid blijft het afval in de boomspiegels liggen.

In het weekend van 18 januari 2021 twittert de verzoeker opnieuw een bericht over het sluikestort in de straat. Ook deze melding werd afgesloten zonder dat het afval werd opgehaald.

Een medewerker van het stedelijk contactcenter mailt de bedrijfseenheid Stadsbeheer hierover op 14 januari 2021. Zij maakt op vrijdag 15 januari 2021 zelf een nieuwe melding aan. Ook die wordt afgesloten met de feedback dat het afval werd opgehaald. De meldingen van de verzoeker in het registratiesysteem zijn allemaal aan elkaar gekoppeld en toegewezen aan de bedrijfseenheid Stadsbeheer. Alle meldingen werden afgesloten met de opmerking ‘opgehaald’. In geen van de tickets wordt informatie gevonden waarom het sluikestort niet opgehaald werd.

Naar aanleiding van een vorige klacht over het afsluiten van een opruimmelding die in werkelijkheid niet werd opgeruimd, kreeg de ombudsvrouw het antwoord dat er op zou worden toegezien dat meldingen niet de status ‘opgehaald’ zouden krijgen, wanneer dit in werkelijkheid niet zo is. De ombudsvrouw vraagt op 18 januari 2021 verduidelijking over de procedure bij de melding van sluikestort.

## Onderzoek

De directeur Stadsbeheer licht toe: de melding van 18 december 2020 werd op 20 december 2020 afgesloten, waarbij een medewerker vermeldde dat het sluikestort werd opgehaald. Er werd wel sluikestort verwijderd maar de steen waarvan sprake is in de melding, bleef liggen. Dit had de medewerker moeten doorgeven aan een andere dienst, omdat hij de steen zelf niet kon verwijderen. Helaas werd het ticket afgesloten en niet doorgestuurd waardoor de steen bleef liggen. Ook de nieuwe melding van 8 januari 2021 werd op 9 januari 2021 afgesloten als opgehaald. De gemelde vuilzak werd verwijderd maar al het andere sluikestort was blijven liggen.

De directeur bevestigt dat een melding pas mag worden afgesloten nadat al het sluikestort verwijderd is. Er wordt aan alle medewerkers nadrukkelijk gevraagd om meldingen correct af te sluiten of indien nodig door te geven aan de juiste dienst voor verdere opvolging.

Uit onderzoek blijkt dat de foutieve afsluitingen het resultaat waren van een foute handeling van de chauffeur. Er worden geregeld andere chauffeurs ingeschakeld van andere afdelingen die niet allemaal vertrouwd zijn met het systeem. Intussen werden bijna alle chauffeurs uitgerust met een tablet zodat zij de meldingen meer accuraat kunnen opvolgen.

## **Besluit**

De ombudsvrouw sluit deze klacht af als gegrond gecorrigeerd. Het uitrusten van alle chauffeurs met een tablet kan helpen de meldingen correct af te sluiten. Het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm interne klachtenbehandeling werden geschonden.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsbeheer er op toeziet dat alle meldingen van sluikestort correct worden afgesloten.

<b>Bedrijf</b>	Stadsontwikkeling	
<b>Dossier</b>	21.02.165273	Wachten op goedkeuring aanvraag werfsignalisatie
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_06921	
<b>Ombudsnormen</b>	redelijke behandelingstermijn	schending
	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending

## Probleem

Mevrouw D. wil een losgekomen regenpijp laten herstellen door een dakwerker. Hiervoor moet de straat afgesloten worden gedurende enkele uren. Ze doet hiervoor een eerste aanvraag op 9 november 2020. De aanvraag wordt afgekeurd.

Nadien dient mevrouw de aanvraag nog verschillende keren in. Telkens wordt ze om andere redenen afgewezen. Haar laatste poging dateert van 3 februari 2021. Op 10 februari 2021 heeft zij nog geen reactie.

De dienst is telefonisch niet bereikbaar, waardoor mevrouw telkens lang moet wachten op antwoorden. Mevrouw spreekt over stroeve communicatie. De loshangende regenpijp zorgt voor overlast/schade. De verzoekster vindt dat ze het nodige heeft gedaan en voldoende geduld heeft getoond. Op 10 februari 2021 neemt ze contact op met de ombudsdienst.

## Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling laat weten dat het dossier werd opgenomen en een oplossing werd gezocht en aangeboden. Er werd een toelating uitgeschreven op datum van 24 februari 2021.

Dit dossier heeft lang aangesleept omwille van verschillende omstandigheden:

- De aanvraag kwam onvolledig binnen. Hierdoor moest ingezet worden op het verkrijgen van een volledig dossier. De dienst Werfsignalisatie gaat pas aan de slag met een dossier wanneer het signalisatieplan van voldoende kwaliteit is en de noodzakelijke adviezen aanwezig zijn.
- Daarnaast kwam de aanvraag ook net binnen voor de Sylvestermaatregelen. Dit zijn de maatregelen die vanuit de stad en politie worden opgelegd om het eindejaar in de binnenstad vlot en veilig te laten verlopen. Concreet betekent dit voor werven dat er veel beperkingen gelden en werken vaak dienen te worden uitgesteld. Deze maatregelen werden dan ook nog eens verlengd door de verlenging van de solden.

Wat de bereikbaarheid van de dienst betreft stelt de directeur Stadsontwikkeling dat de dienst Werfsignalisatie, met in het bijzonder cluster Midden, sinds de start van het jaar 2021 overrompeld wordt met aanvragen voor werfsignalisatie. Veel werven worden na corona terug opgestart of opnieuw gepland en deze komen bij de reeds geplande werken van aannemers. Eén van de logische gevolgen is dat aanvragers soms langer dan nodig moeten wachten op feedback.

De dienst Werfsignalisatie voorzag tijdens het thuiswerken dagelijkse telefonische bereikbaarheid in de voormiddag. Sinds de thuiswerkmaatregelen is men door technische beperkingen er niet in geslaagd om de telefonie af te leiden naar de thuiswerkers.

Aanvragers mogen hun vragen wel steeds per mail stellen en indien nodig neemt de dienst dan telefonisch contact op van thuis uit.

Deze melding wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 23 maart 2021.

## **Besluit**

De ombudsvrouw stelt vast dat de aanvraag werfsignalisatie van de verzoekster behandeld werd en dat ze de gevraagde toelating verkreeg. De redenen voor de vertraging zijn divers. Een aantal van de opgesomde redenen zijn organisatorische tekortkomingen. Deze melding wordt afgesloten als gegrond en deels gecorrigeerd. De ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en toegankelijkheid en bereikbaarheid werden geschonden.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling het nodige doet zodat medewerkers van de dienst Werfsignalisatie in staat zijn aanvragers van thuis uit te woord te kunnen staan.

<b>Bedrijf</b>	Stadsontwikkeling	
<b>Dossier</b>	21.02.165323	Herinnering betaling GAS-boete
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_06921	
<b>Ombudsnormen</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	schending	schending

## Probleem

De heer V. contacteert op 9 februari 2021 de ombudsvrouw over een GAS-boete stilstaan en parkeren. De overtreding werd vastgesteld op 23 december 2020. Op 16 januari 2021 dient de heer V., binnen de termijn, een bezwaarschrift in. Hij wacht de beslissing af.

Op 29 januari 2021 ontvangt hij een betalingsherinnering. Hij wenst echter eerst de beslissing op zijn bezwaarschrift te kennen alvorens te betalen maar krijgt geen informatie.

## Onderzoek

Het indienen van een bezwaar zorgt ervoor dat het dossier tijdelijk on-hold wordt gezet tot er een beslissing is genomen door de sanctionerend ambtenaar. Wegens een administratieve fout werd het bezwaar van de verzoeker laattijdig geïmporteerd in het dossier waardoor de procedure verder was blijven lopen. Om deze reden ontving hij dus onterecht een aanmaning. Het bezwaar wordt gegrond verklaard. Deze beslissing wordt op 18 februari 2021 per mail aan de heer V. bezorgd.

## Besluit

Deze melding wordt als een gegronde gecorrigeerde klacht afgesloten. Het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm degelijke dossieropvolging werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er op toeziet dat de opvolging van GAS-boetedossiers stilstaan en parkeren correct gebeurt.

<b>Bedrijf</b>	Stadsontwikkeling	
<b>Dossier</b>	21.03.167064	Adressering GAS-boete
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_07940	
<b>Ombudsnormen</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

## Probleem

De heer A. krijgt op 15 maart 2021 meteen een laatste aangetekende herinnering voor een GAS-boete foutparkeren, voor een overtreding op 22 november 2020. Hij zegt een eerste kennisgeving niet te hebben gekregen. Hij dient vervolgens op 18 maart 2021 een bezwaarschrift in.

Dit gebeurde ook al op 2 januari 2021: hij vond een bericht aan overtreder. De boete ontving hij nog niet.

## Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling laat weten dat de dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren beide boetedossiers opnieuw bekeek. Bij dit nazicht werd vastgesteld dat beide kennisgevingen naar het foute adres werden verstuurd. Het busnummer was niet vermeld. Omwille van deze reden worden beide geldboetes geannuleerd.

## Besluit

Het is niet prettig een aangetekende aanmaning te krijgen voor een boete waarvan men niet op de hoogte is. Deze klacht is gegrond maar gecorrigeerd met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er op toeziet dat de dienst GAS-parkeren de correcte en volledige gegevens van de overtreder gebruikt bij het opmaken van een boete.



<b>Bedrijf</b>	Stadsontwikkeling	
<b>Dossier</b>	21.04.168428	aanvraagtermijn parkeerverbod
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_00279	
<b>Ombudsnormen</b>	fair-playbeginsel	schending
	interne klachtenbehandeling	schending
	adequate communicatie	schending

## Probleem

Mevrouw B. wil in het weekend van 11 april 2021 een aanvraag doen voor tijdelijke verkeerssignalisatie op zaterdag 17 april 2021. De website geeft aan dat een spoedprocedure nodig is. Nochtans zijn er nog vijf werkdagen voor de werken. Daarom belt de verzoekster op maandagochtend direct met de dienst Tijdelijke Verkeerssignalisatie. Er wordt gezegd dat het om een fout gaat op de website, maar dat het nu in ieder geval te laat is om een gewone aanvraag te doen, dat mevrouw de aanvraag maar met spoedprocedure had moeten doen en dan nadien het bedrag had kunnen terugvorderen. Dit vindt de verzoekster niet kunnen.

Ook vindt mevrouw het niet duidelijk geformuleerd op de website, want er staat vermeld dat het aantal werkdagen inclusief de dag van de aanvraag is, waardoor een aanvraag op maandag ook nog op tijd zou zijn. Zij neemt contact op met de ombudsvrouw 13 april 2021.

## Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling geeft aan dat er softwarematig een fout gekropen was in de betaallogica van het systeem, hierdoor werd de aanvraag van de verzoekster onterecht gezien als spoedaanvraag. Dit wordt met de komende software release rechtgetrokken. De betaalde spoedkost wordt teruggestort. De informatie op de website is inderdaad misleidend en er wordt gezocht naar een betere verwoording. De melding wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 21 juni 2021.

## Besluit

Deze melding wordt afgesloten als gegrond, maar gecorrigeerd. De fout in de betaallogica wordt rechtgezet via een software-update en de informatie op de website wordt verduidelijkt. De ombudsvrouw ontving in dit dossier pas na drie herinneringen een antwoord. Het fair-play beginsel, de ombudsnorm interne klachtenbehandeling en de ombudsnorm adequate communicatie werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling toekijkt op een tijdige opvolging van tweedelijnsklachten en duidelijke informatie op de website.

<b>Bedrijf</b>	Stadsontwikkeling	Politiezone Antwerpen
<b>Dossier</b>	21.03.166642	Werfcommunicatie ontoereikend
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_00279	
<b>Ombudsnormen</b>	adequate communicatie	schending
	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	interne klachtenbehandeling	schending

## Probleem

In de Bisschopstraat wordt een nieuwe waterleiding aangelegd. De verzoeker, die in de Willem Linnigstraat woont, haaks met deze straat, meldt dat de tachtigtal garages in deze straat ontoegankelijk zijn, omdat het kruispunt met de Bisschopstraat werd afgesloten. De verantwoordelijke aannemer ging ervan uit dat er een omleiding zou komen via de Offerandestraat zodat de Willem Linnigstraat bereikbaar blijft. In de praktijk blijkt dit niet het geval te zijn. De aannemer wordt nu volgens de heer P. door de stad aangespoord om de werken zo snel mogelijk af te ronden. Volgens de verzoeker is er echter een betere oplossing mogelijk: het verkeer omleiden via de Offerandestraat en de verdwijnpalen van de Willem Linningstraat laten zakken. Hij contacteerde hiervoor de verkeerspolitie en probeerde rechtstreeks contact op te nemen met een medewerker van de dienst Tijdelijke Verkeerssignalisatie, maar kreeg geen gehoor. Er was ook geen antwoordapparaat. Op 10 maart 2021 contacteert de verzoeker de ombudsvrouw.

## Onderzoek

Van de directeur Stadsontwikkeling verneemt de ombudsvrouw dat voor de Willem Linnigstraat tijdens de werken de regels voor het voetgangersgebied in de Offerandestraat worden gehanteerd. Laden en lossen kan tijdens de venstertijden van 19 tot 22 uur en van 5 tot

11 uur. Mensen die een garage hebben of huren, kunnen een tijdelijke ontheffing vragen via [parkeerverbod.antwerpen.be](http://parkeerverbod.antwerpen.be) en kunnen dan de hele dag het voetgangersgebied bereiken. Bij de vergunning werd aan de aannemer gevraagd om dit via de bewonersbrief te melden. Misschien zijn er ook huurders van garages die niet in het gebied wonen en die deze informatie niet gekregen hebben. In elk geval kunnen de huurders van een garage via [parkeerverbod.antwerpen.be](http://parkeerverbod.antwerpen.be) snel een tijdelijke pincode krijgen om de verdwijnpalen te bedienen.

De directeur Stadsontwikkeling laat ook weten dat de werf uit drie fases bestaat. De verzoeker valt uit de lucht wat betreft de drie fases. Ook strookt dit volgens hem niet met de informatie die hij via de aannemer verkreeg. De omleiding zelf zou bovendien zodanig zijn opgesteld dat bestuurders een verbodsteken moeten passeren. De ontheffing of tijdelijke pincode om de voetgangerszone te betreden is niet gekend stelt de verzoeker.

Op 18 maart vraagt de ombudsvrouw bijkomende duiding aan de directeur Stadsontwikkeling. Pas na drie herinneringen krijgt de ombudsvrouw hierop een antwoord.

De directeur Stadsontwikkeling stelt dat de toelating en het signalisatieplan werden nagekeken door zowel de dienst Tijdelijke Signalisatie als door de dienst Mobiliteit en dat deze volde- den aan alle voorschriften.

Opeenvolgende pogingen om de communicatie op te zetten zijn mislukt, deels door de korte fase en de vrij snel opeenvolgende fasewissel, alsook de tijd die het vergt om te communiceren onderling, met aannemer en met burgers. De communicatie zou met andere woorden te laat worden verzonden naar de burgers omwille van de snel wijzigende omstandigheden. De aannemer werd hierop aangesproken en zal naar de toekomst toe betere communicatie voorzien naar de burgers. Van de aannemer werd vernomen dat het probleem werd opgelost.

Wat de bereikbaarheid van de dienst Tijdelijke Verkeerssignalisatie betreft, meldt de directeur Stadsontwikkeling dat individuele nummers zijn doorgeschakeld naar een GSM toestel. De medewerkers van het team Parkeerverbod voorzien in telefoonpermanentie via het stedelijk contactcenter: op maandag, woensdag en vrijdag tussen 9 en 13 uur en op dinsdag en donderdag tussen 12.30 en 16.30 uur.

De dienst Werfsignalisatie voorzag voor het thuiswerk in dagelijkse telefonische bereikbaarheid in de voormiddag.

Sinds de thuiswerkmaatregelen is men door technische beperkingen er niet in geslaagd om deze telefonie te leiden naar de personen thuis. Op 17 maart 2021 meldt de directeur Stadsontwikkeling dat door Digipolis en Stadsontwikkeling wordt gezocht naar een degelijk alternatief, maar dat hierin nog geen vordering werd gemaakt.

Aanvragers mogen hun vragen wel steeds op mail stellen en indien nodig wordt dan telefonisch contact opgenomen van thuis uit.

De verzoeker laat in een reactie nog weten dat de politie op het moment dat de garages ontoegankelijk waren geen gevolg zou hebben gegeven aan oproepen om de straat terug toegankelijk te maken. De regiopolitie meldt hierover dat de betrokken medewerker op 17 maart 2021 ter plaatse is geweest om de situatie te bekijken. Hij laat weten dat, op het moment dat hij daar de controle deed, het probleem al opgelost was. Toen hij daar ter plaatse was werd hij erover aangesproken door een man. Deze liet weten dat het kruispunt Willem Linnigstraat met de Bisschopstraat enkele dagen was afgesloten door de werken. De bewoners waren daar op geen enkele manier over in kennisgesteld. Door die onderbreking van de rijbaan konden de bewoners van de Willem Linnigstraat totaal niet weggrijden met hun voertuigen, daar er aan de andere kant van de straat verdwijnpalen staan die enkel buiten bepaalde uren naar beneden staan. Vervolgens was door de aannemer ook geen moeite gedaan om de signalisatie aan te passen voor het verkeer dat tegen de richting komende vanuit de Carnotstraat kwam. Het bord C1 was niet afgedekt.

Mogelijk is er een communicatiestoornis geweest tussen de betrokken medewerker en de melder, in die zin dat de medewerker beloofde ter plaatse te komen, maar dit niet onmiddellijk deed, terwijl de melder daar mogelijk wel vanuit ging.

Deze melding wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 10 juni 2021.

## Besluit

De ombudsvrouw stelt vast dat, hoewel de toelating en het signalisatieplan aan alle voorwaarden voldeden, de uitvoering op het terrein door de aannemer onzorgvuldig was en de werfcommunicatie ontoereikend was. De bewoners kwamen hierdoor onnodig voor verrassingen te staan.

De garages van de bewoners in de Willem Linnigstraat waren onaangekondigd een aantal dagen ontoegankelijk. Niet alle garagehouders waren op de hoogte van de mogelijkheid om een ontheffing te bekomen voor de voetgangerszone. Hoewel de aannemer na de feiten hierop werd aangesproken, lijkt het aangewezen dat de stad meer doet om goede praktijken aan te sturen. De telefonische bereikbaarheid van de dienst Tijdelijke Verkeerssignalisatie was bovendien een tijd lang ontoereikend. De behandeling van deze ombudsklacht door de directeur Stadsontwikkeling nam ten slotte te veel tijd in beslag. Deze melding wordt afgesloten als gegrond en deels gecorrigeerd, met schending van de ombudsnormen adequate communicatie, toegankelijkheid en bereikbaarheid en interne klachtenbehandeling.

### **Aanbeveling 1**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling aan de dienst Werfsignalisatie de opdracht geeft om toe te zien op een correcte uitvoering van de signalisatie en de werfcommunicatie, zodat bewoners en garagehouders in een werfzone niet voor verrassingen komen.

### **Aanbeveling 2**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling de medewerkers in staat stelt om bij thuiswerk steeds de telefonische permanentie van hun dienst te blijven waarborgen.

<b>Bedrijf</b>	Stadsontwikkeling	Ondernemen en Stadsmarketing
<b>Dossier</b>	21.03.167315	Ping pong voor woningkaart
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_07940	
<b>Ombudsnormen</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	coördinatie	schending

## Probleem

Mevrouw B. probeert al twee weken een attest op te vragen dat leegstand van een pand bevestigt. Ze wordt door de diensten naar eigen zeggen van het kastje naar de muur gestuurd. Niemand lijkt haar te kunnen zeggen welke dienst het attest kan bezorgen. Het team Wonen verwijst door naar dienst Vergunningen die op haar beurt zegt dat de dienst Bevolking het attest kan afleveren.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing laat weten dat mevrouw een aanvraag voor een woningkaart deed via het e-loket. De loketdiensten hebben inderdaad de aanvraag ontvangen. Jammer genoeg werd bij de verwerking van dit ticket een fout gemaakt en werd mevrouw foutief doorverwezen naar de dienst Vergunningen. Deze dienst heeft haar dan terug verwezen naar de loketwerking.

Daarop stuurde mevrouw een mail naar adressen@antwerpen.be. In antwoord op deze mail heeft het loketteam Wonen op 30 maart 2021 een attest opgemaakt, waaruit blijkt dat er in de gevraagde periode geen nieuwe bewoners in het pand werden ingeschreven. Dit attest dat leegstand bevestigt, werd op dezelfde datum via mail aan mevrouw B. bezorgd.

De loketdiensten verontschuldigen zich voor het ongemak. Ze brengen de correcte procedure nog eens onder de aandacht van de medewerkers. Met de dienst Vergunningen wordt bekeken hoe foutieve doorverwijzingen nadien toch bij de juiste dienst terecht kunnen komen, zonder dat de klant opnieuw een vraag moet stellen.

## Besluit

De ombudsvrouw is tevreden dat mevrouw het gevraagde attest verkreeg. Ze hoopt dat de betrokken diensten uit deze melding de nodige lessen trekken om de onderlinge werking naar de toekomst te verbeteren. Deze klacht is gegrond en gecorrigeerd met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel door de loketdienst bij het verwerken van de aanvraag, en de ombudsnorm coördinatie wat betreft de communicatie tussen de diensten.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de loketdiensten blijft coachen bij het zorgvuldig verwerken van klantvragen.

De ombudsvrouw beveelt ook aan dat de directeurs Ondernemen en Stadsmarketing, en Stadsontwikkeling samen bekijken hoe een vlotte communicatie tussen de diensten gecoördineerd kan worden, zodat de meest klantvriendelijke dienstverlening wordt gegarandeerd.

<b>Bedrijf</b>	Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving	
<b>Dossier</b>	21.08.175480	e-tickets niet zichtbaar
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_01178	
<b>Ombudsnormen</b>	actieve dienstverlening	schending
	degelijke dossieropvolging	schending

## Probleem

Mevrouw D. laat weten dat ze, telkens wanneer ze theatertickets bij de stad bestelt, wel de bevestiging van bestelling ontvangt, maar geen bijlage met het e-ticket. Het bevestigingsformulier is echter geen toegangsbewijs. Ze ontvangt ook een betaalbewijs via ingenico. Daarna stuurt ze een mail naar de culturele centra en naar info@antwerpen.be om de e-tickets op te vragen. Telefonisch contact opnemen met de stad heeft ze opgegeven, omwille van lange wachttijden. Rechtstreeks naar de culturele centra bellen lukt ook niet, want deze zijn vaak gesloten en de voorstellingen gaan door op een andere locatie.

De culturele centra namen na de mails wel contact op met hun verontschuldiging. Van hen weet mevrouw ook dat ze niet de enige is waarbij dit probleem zich voordoet. De medewerkers hebben zelf al contacten gelegd om dit probleem op te lossen, zonder resultaat. Zij zien op hun computerscherm wel de bevestiging en ook dat mevrouw het e-ticket zou hebben aangekregen.

Na contact met de culturele centra krijgt de verzoekster haar e-tickets wel altijd toegestuurd. Mevrouw hekelt het feit dat ze dubbel werk heeft en ze vindt het vervelend dat ze telkens de medewerkers moet lastig vallen.

## Onderzoek

De bedrijfsdirecteur Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving bevestigt dat de afdeling Cultuur en Digipolis zich bewust zijn van dit probleem. Digipolis zoekt met de leverancier van het ticketsysteem naar een oplossing.

Digipolis nam op 11 augustus 2021 telefonisch contact op met de verzoekster om haar in eerste instantie verder te helpen en in tweede instantie om haar nog enkele vragen te stellen die relevant lijken voor een verder onderzoek.

Ondertussen werd de volgende zin toegevoegd aan de pagina van de betaalbevestiging: “Hieronder vindt u een overzicht van uw bestelling. U kunt deze lijst ook terugvinden in het onderdeel historiek en overzichten op uw profielpagina.”

De klant kan zo de bestelde tickets terugvinden en afdrukken.

De centrale dienst Cultuur - Verkoop spoort haar publiekswerkers en baliemedewerkers aan om de klanten er op te wijzen dat alle bestelde tickets raadpleegbaar zijn via hun webprofiel.

## Besluit

De ombudsvrouw sluit dit dossier af als een gegronde, gecorrigeerde klacht. De ombudsnormen actieve dienstverlening en degelijke dossieropvolging werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving er op toeziet dat er regelmatig controles gebeuren van de aangewende platformen.

<b>Bedrijf</b>	Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving	
<b>Dossier</b>	21.03.166212	communicatie terugbetaling
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_06921	
<b>Ombudsnormen</b>	redelijke behandelingstermijn	schending
	adequate communicatie	schending
	degelijke dossieropvolging	schending

## Probleem

In september 2020 schrijft mevrouw V. zich samen met haar zus in voor de lessenreeks Aquabootcamp. Ze betaalt meteen 108 euro voor twee personen. Nadien blijkt haar zus niet te zijn geregistreerd als deelnemer, hoewel men via de inschrijvingstool wel een extra persoon kan inschrijven en daar nadien ook voor kan betalen.

Door corona werden de lessen geannuleerd. Mevrouw kaart aan dat de terugbetaling en de communicatie hierover stroef verloopt.

Op 3 maart 2021 krijgt mevrouw een mail die zegt dat een terugbetaling spoedig volgt. Ze voegt toe: “Echter vind ik het daarnaast jammer dat er nooit ernstig gevolg gegeven werd aan de mails/telefoons en mijn zus niet – zelfs beperkt door coronamaatregelen – mocht deelnemen desondanks er wel voor twee personen betaald werd. Daarop werd nooit een concreet antwoord geformuleerd en konden we enkel in het duister tasten. Het is niet enkel een manke terugbetaling, maar ook communicatie met betrokken dienst die ernstig spaak loopt.” Ze wenst hierover graag duidelijkheid.

## Onderzoek

De directeur Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving reageert: het spijt hem dat er in dit dossier inderdaad meerdere zaken zijn misgelopen.

Mevrouw betaalde in september 2020 voor twee personen inschrijvingsgeld voor de lessenreeks Aquabootcamp. In oktober 2020 werd het volledige sportaanbod omwille van de coronamaatregelen stopgezet. De verwerking van de terugbetaling van de geannuleerde lessen was complex en heeft enkele maanden in beslag genomen. De directeur betreurt eveneens deze gang van zaken.

Mevrouw liet weten intussen de 54 euro te hebben ontvangen. Spijtig genoeg gebeurde hier een menselijke verwerkingsfout, met als gevolg dat de terugbetaling niet werd doorgegeven aan de financiële dienst en er dus een vertraging was. De directeur biedt hiervoor oprechte verontschuldigingen aan.

Mevrouw haalt verder aan dat zij en haar zus nooit een goede uitleg kregen over de reden waarom de zus niet kon deelnemen. De periode september/oktober 2020 was door de verstremming van de coronamaatregelen, maar ook door ernstige problemen bij het inschrijvingsproces, een zeer moeilijke periode met veel vragen van klanten. De directeur vermoedt dat in deze onduidelijkheid, de antwoorden op haar vragen vaag bleven of zelfs uitbleven.

De medewerkers hechten veel belang aan een open en vlotte communicatie. Ze betreuren daarom deze gang van zaken heel erg en samen met hen biedt de directeur ook hiervoor excuses aan. Hij neemt deze melding zeker als aandachtspunt mee naar de toekomst.

## **Besluit**

Het is niet fijn om te wachten op een terugbetaling of op een antwoord vanuit de stad. De coronamaatregelen en de impact van de crisis laten zich op vele vlakken voelen. In dit dossier was de wachttijd wel erg lang. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht waarbij de ombudsnormen redelijke behandelingstermijn, adequate communicatie en degelijke dossieropvolging werden geschonden.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving de medewerkers van de sportdienst blijft coachen op het zorgvuldig en tijdig verwerken van bestellingen en eventuele terugbetalingen. Ze vraagt aandachtig te zijn voor vragen van burgers en tijdig kwalitatieve antwoorden te bezorgen.



<b>Bedrijf</b>	Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving	Financiën
<b>Dossier</b>	21.01.164498	Wachten op terugbetaling
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_06921	
<b>Ombudsnormen</b>	redelijke behandelingstermijn	schending

## Probleem

Eind september 2020 schreef mevrouw T. zich in voor de lessenreeks Aquagym van Sport en Beweeg mee Antwerpen. De eerste les zou aanvatten op 8 oktober 2020, maar ze kreeg die dag de boodschap dat de les niet kon doorgaan wegens gebrek aan een lesgever. Ook de twee daarop volgende lessen werden om die reden geannuleerd.

Op 28 oktober 2020 kreeg mevrouw een mail van Sporting A. Wegens het grote aantal coronabesmettingen werd de lessenreeks stopgezet. Er werd volgens mevrouw beloofd dat een terugbetaling van 54 euro zou volgen maar dat dit enige tijd in beslag zou nemen.

Op 16 december 2020 stuurde ze een mail met de vraag wanneer ze de terugbetaling mocht verwachten. Er werd geantwoord dat de terugbetalingen bij de bedrijfseenheid Financiën vertragingen hadden opgelopen.

Op 20 januari 2021 schreef mevrouw opnieuw een mail. Haar dochter had op dat moment al wel een terugbetaling ontvangen. Op deze mail zegt mevrouw geen antwoord te krijgen. Ze neemt op 27 januari 2021 contact op met de ombudsvrouw.

## Onderzoek

De directeur Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving bezorgt meer informatie over de terugbetaling van de lessen Aquagym. Het spijt hem dat de terugbetaling voor deze lessenreeks vertraging opliep. Hij biedt mevrouw hiervoor excuses aan. Vroeger was bij de sportdienst een terugbetaling een één op één operatie via de vzw.

Nu betaalt een klant automatisch via het winkelmandje. Via dat beveiligd systeem krijgt de stad door dat de betaling gebeurde. Volgens de GPDR richtlijnen kent de dienst dat rekeningnummer niet. Willen ze een terugbetaling doen dan dient de sportdienst dus eerst de klant te contacteren om dat rekeningnummer op te vragen. Het is tegenwoordig niet meer zo evident om dit telefonisch op te vragen. Zodra het rekeningnummer is gekend wordt dit in de sportdatabank ingegeven, gaat het over na "orderopvolging", komt het bij de afdeling financiën van Talentontwikkeling en Vrijtijdsbesteding terecht en dan pas bij de dienst Financiën. Pas in deze laatste stap gebeurt de effectieve terugbetaling. Om veiligheidsredenen communiceren deze systemen niet met elkaar.

Er werd geïnformeerd bij de bedrijfseenheid Financiën. Door de coronamaatregelen bestaat er een zeer groot werkvolume. De medewerkers doen al het mogelijke om de betalingen zo snel als mogelijk te verwerken. De sportdienst gaf de opdracht tot terugbetaling gelijktijdig door aan de bedrijfseenheid Financiën. De terugbetalingen wegens geen lesgevers en de terugbetalingen wegens stopzetten door coronamaatregelen werden apart behandeld. De terugbetaling die mevrouw bij haar melding nog verwacht, handelt over een terugbetaling van drie lessen wegens afwezigheid van de lesgever.

De directeur Financiën laat weten dat de bestelling van mevrouw door de sportdienst in drie verschillende stappen werd geblokkeerd, telkens voor een bedrag van 36 euro. De reden daarvoor is dat dit zou gaan om enerzijds een inschrijving voor mevrouw zelf en anderzijds een inschrijving voor haar dochter. Bovendien zou de lessenreeks niet in één keer geannuleerd zijn door onduidelijkheid over de coronamaatregelen. Hierdoor komt bij de bedrijfseenheid Financiën het geld in drie aparte bedragen vrij voor terugbetaling en worden deze los van elkaar verwerkt.

Voor terugbetalingen van online verkopen krijgt Financiën het rekeningnummer mee van de facturerende dienst. In dit geval komt de informatie vanuit de bedrijfseenheid Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving, Sporting A.

De betalingen verliepen als volgt:

- 1 keer 36 euro uitgevoerd op 24 december 2020 met mededeling “AVIAS-annulatie lessenreeks Aquagym”;
- 1 keer 36 euro uitgevoerd op 3 februari 2021 met mededeling “AVIAS-annulatie lessenreeks Aquagym”;
- Bij de derde vrijgave van 36 euro werd er een opsplitsing gevraagd van 18 euro terug te betalen op rekening van mevrouw zelf en 18 euro terug te betalen op rekening van de dochter. Beide betalingen staan op dat moment ingepland om op 25 februari 2021 te worden uitgevoerd met mededeling “AVIAS-rusterend bedrag annulatie lessenreeks Aquagym”.

Tussen de blokkering bij de bedrijfseenheid Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving en de effectieve terugbetaling vanuit Financiën was er de normale doorlooptijd van twee weken. De directeur Financiën bevestigt dat haar dienst sterk afhankelijk is van de facturerende diensten. Pas wanneer de nodige acties zijn ondernomen door de facturerende dienst kan Financiën overgaan tot betaling. Vanaf dat punt wordt een maximale doorlooptijd van 2 weken nagestreefd. Er zijn blijvende inspanningen om daarin verder te versnellen, waardoor tal van terugbetalingen al binnen de week uitgevoerd kunnen worden, van zodra de nodige gegevens bij Financiën zijn toegekomen.

## Besluit

Het is niet fijn om te wachten op een terugbetaling. De coronamaatregelen en de impact van de crisis laten zich op vele vlakken voelen. In dit dossier was de wachttijd wel erg lang. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht waarbij de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn werd geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving en de directeur Financiën onderzoeken of de flow in het terugbetalingsproces vereenvoudigd kan worden.

<b>Bedrijf</b>	Mobiliteit en Parkeren LEZ	
<b>Dossier</b>	21.02.165149	boete buitenlands bedrijfsvoertuig
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_00279	
<b>Ombudsnormen</b>	coördinatie	schending
	adequate communicatie	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending

## Probleem

In de kerstvakantie 2020 ontving de heer K. een boete wegens het inrijden van de lage-emissiezone (LEZ) met een buitenlands voertuig op een tijdstip, op dat moment bijna twee jaar geleden. Deze boete diende voor 7 januari 2021 betaald te worden aan het deurwaarderskantoor.

De verzoeker probeerde vervolgens het EURO6 voertuig laattijdig te registreren voor de lage-emissiezone om de boete te vermijden. Dit bleek niet mogelijk aangezien het om een bedrijfsvoertuig van zijn vorige werkgever gaat en dit voertuig intussen verkocht is. De boorddocumenten zijn aan de nieuwe koper overhandigd, deze documenten horen immers bij het voertuig. Vervolgens werd hij naar eigen zeggen van het kastje naar de muur gestuurd door het klantenteam LEZ en de deurwaarder, die naar elkaar doorverwijzen.

De verzoeker trachtte dan het voertuig te registreren met behulp van de documenten die hij nog ter beschikking had. Omdat het niet om de originele boorddocumenten gaat, werd zijn registratie afgekeurd. De verzoeker nam opnieuw contact op met het klantenteam LEZ, waar men hem vriendelijk vertelde dat een automatische goedkeuring niet mogelijk was, omdat men het inschrijvingsformulier nodig heeft. De verzoeker mocht een mail sturen naar LEZ@antwerpen.be om deze speciale situatie toe te lichten en dan zou men kunnen oordelen. De verzoeker mailde vervolgens met het klantenteam LEZ op 6 januari 2021. Er werd beloofd dat hij binnen de week een antwoord zou krijgen.

Bijna een maand later, op 5 februari 2021, ontving hij per mail een reactie. De registratie voor de LEZ-databank werd niet goedgekeurd. Er wordt gesteld dat de verantwoordelijkheid voor het dossier bij de deurwaarder ligt en hij best met hen contact opneemt. De verzoeker voelt zich onheus behandeld omdat hij vindt dat na twee jaar de redelijke termijn is verstreken om een boete te versturen of naar officiële voertuigdocumenten te vragen. Hij meent meer dan redelijke inspanningen te hebben geleverd om deze zaak op te lossen en dat hij onomstotelijk kan aantonen dat zijn voertuig aan de laatste emissienormen voldeed. Hij vindt dat hij meermaals op een onaanvaardbare manier is afgewimpeld door de verschillende stadsdiensten, die hiermee volgens hem ook aantonen dat ze zelf niet goed weten hoe hier mee om te gaan. Op 8 februari 2021 contacteert de verzoeker de ombudsvrouw.

## Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling bevestigt dat de verzoeker contact opnam op 6 januari 2021. Het LEZ klantenteam merkte toen ook op dat het een vervelende situatie is als mensen niet aan de juiste papieren geraken om de registratie in orde te brengen. Bovendien dachten zij dat er misschien nog een mogelijkheid zou zijn om alsnog de registratie te aanvaarden. Daarom stuurden zij de vraag door naar de verantwoordelijke voor verder nazicht. Een goedkeuring

van de registratie was geen optie, aangezien deze voor lange tijd geldt en men niet over een officieel document beschikte.

Wat betreft het feit dat men niet meer aan de juiste papieren geraakte, werd intern actie ondernomen om samen met de beboetingsambtenaren tot een goede procedure te komen, om zulke situaties op te vangen. Helaas is de interne afstemming door omstandigheden een paar keer uitgesteld. Ondertussen is een procedure uitgewerkt om de boete te annuleren als blijkt dat men ondanks inspanningen, niet meer aan de juiste papieren geraakt om het voertuig te registreren. Men zal dit steeds via bezwaar moeten melden. Het was belangrijk dat deze procedure ook aan de deurwaarder werd overgemaakt, wat ook gebeurd is.

Op basis van deze nieuwe afspraak is op 19 februari 2021 aan de deurwaarder gevraagd om de boete te annuleren.

De directeur Stadsontwikkeling geeft nog mee dat er beter direct aan de verzoeker meegedeeld zou zijn dat hij bezwaar kon indienen bij de deurwaarder, met de melding dat hij niet meer beschikte over de juiste papieren. Zo zou er ook een langere termijn gestart zijn waarbinnen dit dossier verder kon afgehandeld worden. Dit is een fout die de directeur erkent. De directeur geeft aan dat dit dossier te lang is blijven liggen, in de veronderstelling dat men misschien sneller tot een aangepaste procedure zou komen. Toen bleek dat het te lang duurde voor er een duidelijke afspraak was, is gevraagd aan het LEZ-klantenteam om aan de verzoeker te melden dat hij klacht moest indienen via de deurwaarder. Vanuit het klantenteam LEZ wordt steeds doorverwezen naar de deurwaarder wanneer men vragen of klachten heeft over een dossier dat bij hen gestart is of opgevolgd wordt. Anders ontstaan mogelijk twee communicatielijnen over hetzelfde dossier. Als er problemen zijn met een dossier, die afwijken van de normale werking, zal de deurwaarder contact opnemen met de stad om dit verder uit te klaren. Als omgekeerd door het klantenteam van de LEZ wordt opgemerkt dat er problemen zijn met de opvolging van dossiers bij de deurwaarder, wordt dit bijgestuurd, zoals men in dit geval gedaan heeft.

Nadien laat de verzoeker nog weten toch nog een aanmaning te hebben ontvangen van de deurwaarder. Op aangeven van de ombudsdienst neemt de directeur Stadsontwikkeling opnieuw contact op met de deurwaarder. De deurwaarder deelt mee dat de boete inderdaad geannuleerd is op 18 februari 2021, maar hun partner in Duitsland had zijn bestanden te laat geüpdatet. Hierdoor werd de annulering van de boete nog opgenomen in de aanmaning. Deze aanmaning staat op naam van een firma, die de boete aan de verzoeker bezorgde. Echter ze vermeldt nog twee andere boetes op naam van deze firma voor twee andere voertuigen die mogelijk niet door de verzoeker werden gebruikt. Op de aanmaning werd enkel de nummerplaat van de verzoeker vermeld, waardoor de firma vermoedelijk deze aanmaning integraal aan de verzoeker bezorgde.

Mobiliteit en Parkeren LEZ heeft naar aanleiding van dit voorval op 25 maart 2021 meteen contact opgenomen met de deurwaarder waarbij gevraagd werd om dit recht te zetten bij hun buitenlandse partner en te zorgen voor betere richtlijnen over de opstelling van de aanmaningen zodat duidelijk is op welke voertuigen de boetes betrekking hebben.

Op 6 april 2021 ontvangt de heer K. desondanks opnieuw een aanmaning. De directeur Stadsontwikkeling laat op 30 april 2021 opnieuw weten de deurwaarder te hebben gecontacteerd en zij hebben hun partner in Duitsland opnieuw aangemaand om dit meteen recht te zetten.

Het is best dat de verzoeker duidelijk maakt aan zijn voormalige werkgever dat de boete geannuleerd is, en dat de andere vermelde boetes geen betrekking hebben op zijn dossier.

Op 31 mei 2021 volgt opnieuw een herinnering tot betaling van de boetes die wellicht niet voor de verzoeker zijn. De directeur Stadsontwikkeling bezorgt dan aan de deurwaarder de nummer-

platen, gekoppeld aan de dossiernummers. De deurwaarder belooft om dit recht te zetten bij de buitenlandse partner en voor betere richtlijnen te zorgen over de opstelling van de aanmaningen, zodat duidelijk is op welke voertuigen de boetes betrekking hebben.

Of de verzoeker de bestuurder was van de andere twee voertuigen weet men niet. Vermits de firma nooit de werkelijke bestuurder aan de deurwaarder doorgaf, is dit een regeling die tussen de firma loopt en haar werknemers.

De directeur stipt aan dat eerder ook al voorgesteld werd dat de verzoeker deze informatie zou doorgeven aan zijn vorige werkgever en dat hij altijd contact kan opnemen met de deurwaarder als hij hierover meer verduidelijking wenst. Er staan contactgegevens op de aanmaning, dus de firma kan altijd rechtstreeks contact opnemen met de deurwaarder als er iets onduidelijk is. Het heeft geen zin dat de voormalige werkgever de aanmaningen naar de verzoeker blijft sturen als hij niet aansprakelijk is. De directeur Stadsontwikkeling stelt voor dat hij zijn voormalige werkgever op de hoogte brengt van de nummerplaten die gelinkt zijn aan beide boetes, zodat deze de invordering intern correct kan afhandelen, want deze boetes moeten nog wel betaald worden. Deze melding wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 30 april 2021.

## **Besluit**

De ombudsvrouw betreurt het moeizame verloop van dit dossier. Deze melding wordt afgesloten als gegrond maar deels gecorrigeerd, met schending van de ombudsnormen coördinatie, adequate communicatie en redelijke behandelingstermijn.

## **Aanbeveling 1**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er voor zorgt dat de administratieve en communicatieprocedures van het klantenteam LEZ en de betrokken deurwaarders voor inning van buitenlandse LEZ-boetes beter op elkaar afgestemd worden.

## **Aanbeveling 2**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling bij de inning van buitenlandse LEZ-boetes waakt over het respecteren van een aanvaardbare doorlooptermijn.

<b>Bedrijf</b>	Sociale huisvestingsmaatschappij De Ideale Woning	
<b>Dossier</b>	21.05.172074	Hoge waterfactuur door waterlek
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_00279	
<b>Ombudsnormen</b>	redelijke behandelingstermijn	schending
	interne klachtenbehandeling	schending

## Probleem

Het waterverbruik van de heer C. bij De Ideale Woning is verhoogd met 30% in vergelijking met voorbije jaren. Zijn thuissituatie is nochtans niet gewijzigd en hij heeft dezelfde gewoontes zegt hij. Hij meent dat er een verborgen waterlek is die tot hoge facturen leidt (>1000 euro). De digitale watermeter geeft aan dat er een 'LEAK' is.

Hij meldde dit al aan De Ideale Woning. Eerst via het contactformulier op de website. Hierop kwam geen reactie. Vervolgens heeft hij gebeld met de vraag of ze zijn mail hebben ontvangen. Telkens werd er gezegd dat zijn berichten naar de dienst beheer van gebouwen werden verzonden. Verschillende keren zegt hij op maandagochtend te hebben gebeld. Telkens werd er een herinnering in het systeem gezet volgens de medewerkster. Na een maand telkens op maandag bellen heeft de verzoeker gevraagd om hem rechtstreeks de contactgegevens van de verantwoordelijke door te sturen. Deze liet weten dat hij iemand zou aanstellen om langs te komen. Het probleem is nog steeds niet opgelost en elke dag wachten kost de verzoeker geld. De verzoeker krijgt het gevoel dat het op de lange baan wordt geschoven.

De verzoeker contacteert de ombudsvrouw op 30 mei 2021.

## Onderzoek

De directeur van De Ideale Woning bevestigt dat er enkele meldingen binnenkwamen over een verhoogd waterverbruik, deze zijn terug te vinden in het meldingssysteem. Op 15 maart 2021 is een eerste melding via mail binnen gekomen. Deze is verwerkt in het meldingssysteem. Door een computerfout is de melding tussen de "plooien" gevallen en niet in behandeling genomen. Op 13 april 2021 werd een tweede melding ontvangen die onmiddellijk verwerkt is en waarbij een loodgieter is aangesteld.

Op de nieuwe digitale meters is dergelijk verbruik op korte termijn niet te monitoren en de lekmelding verdwijnt pas na 48 uur. De loodgieter zou binnen de vastgestelde periode van drie weken enkele pogingen gedaan hebben om de verzoeker telefonisch te bereiken. Vervolgens heeft de loodgieter in opdracht van De Ideale Woning een controle ter plaatse gedaan en heeft die vastgesteld dat door vlotter de spoelbak van de wc constant door liep. De spoelbak werd vervangen en er werden geen andere zichtbare lekken vastgesteld. Het monitoren van het doorlopen van een spoelbak van een wc valt onder de verantwoordelijkheid van de huurder. Ook in het ZieZo boekje wordt hiernaar verwezen, in principe is de herstelling ook ten laste van de huurder. Als het meerverbruik hierdoor veroorzaakt is, kan De Ideale Woning niet tussenkomen.

Er werd afgesproken dat de loodgieter nogmaals zou komen voor een controle. Tijdens het tweede nazicht door de loodgieter bleek, na een intensieve zoektocht in de cv-ketel, toch nog een minimale lek aanwezig. De cv-techniker van De Ideale Woning heeft dit lek verholpen.

Het meerverbruik van het water werd volgens de directeur van De Ideale Woning veroorzaakt door de doorlopende wc, het waterverbruik in de ketel is verwaarloosbaar. De directeur concludeert dat het meerverbruik hierdoor veroorzaakt ten laste blijft van de verzoeker. Het dossier wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 17 juni 2021.

## **Besluit**

De ombudsvrouw betreurt dat de melding van de verzoeker een maand is blijven liggen vooraleer actie werd ondernomen. 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 het meldingssysteem bijstuurt zodat meldingen correct en meteen opgevolgd worden.

<b>Bedrijf</b>	Sociale huisvestingsmaatschappij De Ideale Woning	
<b>Dossier</b>	21.08.175268	Vraag naar contact maatschappelijk assistent
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_01178	
<b>Ombudsnormen</b>	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending

## Probleem

De moeder van mevrouw V. tracht al een hele tijd de maatschappelijk assistente van De Ideale Woning te bereiken. Telkens neemt een andere persoon de telefoon op, niemand is op de hoogte van het verhaal van mevrouw V. Er belt ook niemand de moeder of dochter terug op om mevrouw verder te helpen. Via de ombudsvrouw wil de verzoekster nagaan wat er fout loopt in de communicatie met De Ideale Woning, in het contact met haar maatschappelijk assistent en waarom haar informatie niet wordt doorgegeven. De initiële vraag gaat over een mutatie naar een andere woning. De verzoekster neemt contact op met de ombudsvrouw op 8 augustus 2021.

## Onderzoek

De directeur van De Ideale Woning meldt dat de maatschappelijk werker het beste bereikbaar is via mail, aangezien ze tijdens de kantooruren vaak op huisbezoek is. Hij heeft gevraagd om de verzoekster rechtstreeks telefonisch te contacteren.

Wat betreft de vraag naar mutatie laat de directeur verstaan dat de moeder van mevrouw V. prioritair kan verhuizen naar een appartement omdat de woning waar ze nu woont te groot is volgens de gezinssamenstelling. Het eerste appartement dat haar werd aangeboden, werd niet weerhouden. Omdat mevrouw beperkte voorkeuren heeft, loopt de wachttijd op. De Ideale Woning zal vragen om haar voorkeuren uit te breiden zodat de moeder sneller kan verhuizen.

De verzoekster laat weten dat ze al enkele keren gebeld en gemaïld heeft met De Ideale Woning maar nog geen contact kreeg met haar maatschappelijk assistent. Op 23 augustus 2021 neemt de expert Huren en Wonen van De Ideale Woning via mail contact op met de verzoekster. De maatschappelijk werker zou afwezig zijn. De keuzemogelijkheden om sneller te verhuizen worden in de mail opgesomd. Deze melding wordt op 16 september bij de ombudsvrouw afgesloten.

## Besluit

De ombudsvrouw stelt vast dat de huurster geruime tijd in de kou stond wat betreft het contact met haar maatschappelijk werker. Enkel na contact met de ombudsvrouw wordt de verzoekster ingelicht via mail maar het gebrek aan contact met de maatschappelijk assistent wordt niet verduidelijkt. Om die reden besluit de ombudsvrouw deze klacht als gegrond gecorrigeerd af te sluiten. Er is schending van de ombudsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid wat betreft het moeilijke contact met de huisvestingsmaatschappij.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van de Ideale Woning er op toeziet dat tijdig wordt gereageerd op vragen van huurders en dat de medewerkers verduidelijking geven wanneer een afspraak niet meteen kan worden geboekt.



<b>Bedrijf</b>	Sociale huisvestingsmaatschappij Woonhaven	
<b>Dossier</b>	21.02.164774	wachten op herstelling vochtproblemen
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_01178	
<b>Ombudsnormen</b>	redelijke behandelingstermijn	schending

## Probleem

Op 2 februari 2021 vraagt een verzoeker de ombudsvrouw om hulp. De vochtproblemen in het appartement dat de heer Z. huurt via Woonhaven Antwerpen, geraken maar niet opgelost. Hij vermeldt ook dat de technische dienst van Woonhaven niet altijd de juiste vaststelling doet en niet de nodige herstellingen uitvoert. Hij verwijst naar het feit dat het bad als oorzaak van het lek wordt aangeduid.

Na verloop van tijd is duidelijk dat er een andere oorzaak is. De heer Z. vindt het jammer dat kostbare tijd verloren ging en het vochtprobleem enkel groter werd. De verzoeker meent ook dat telkens de goedkoopste oplossing wordt voorzien, waardoor het lek nooit helemaal hersteld wordt. Hij voegt foto's en tekstberichten toe om zijn verhaal te staven. De foto's tonen aan dat er een serieus vochtprobleem is. Het eerste bericht aan de technische dienst dateert van juni 2020. De verzoeker lichtte ook zijn verzekeringsmaatschappij in.

## Onderzoek

De directeur van Woonhaven Antwerpen bevestigt de verschillende problemen in de woning van de familie Z. Er waren problemen met het dak, de dakgoot en in de badkamer. Er bevond zich onder het bad een groot lek. De zones, waar voorheen water lekte vanaf het dak, zijn momenteel 100% droog. De dakdoorvoeren en de dakgoot werden hersteld door een externe aannemer. De verstopte dakgoot werd vrijgemaakt. Het onderdak zal preventief opgenomen worden samen met nog drie andere daken in de omgeving. De uitvoering van de werken is mei/juni 2021.

Onder het bad lopen koperen waterleidingen zonder beschermmantel door de mortel. De vloer onder het bad is 100% nat. De natte zone in de vloer loopt ook tot in de berging en aan de andere kant ook tot in de slaapkamer. Het is de zone onder het bad waardoor water in de woonkamer druppelt. Ook tijdens de voorbije vorstperiode bleef het water druppelen. Alles wijst op lekkende aan- en afvoerleidingen onder het bad.

De aannemer start op 1 maart 2021 met de herstelling in de badkamer. De koperen waterleidingen onder het bad worden vervangen door buizen in kunststof, van in de berging tot aan de badkraan. De waterafvoer van het bad wordt vernieuwd tot in de berging. Om goed en grondig werk te leveren zullen bad en tegels verwijderd worden.

Ondanks deze werken blijft de verzoeker bezorgd over de dakwerken die preventief uitgevoerd worden in mei/juni 2021. Hij meent dat onder de dakpannen eerst een folie dient aangebracht te worden voordat de dakpannen erop bevestigd worden. De ombudsvrouw heeft alle begrip voor zijn ongerustheid gezien de geleden schade. Zij vraagt de directeur Woonhaven Antwerpen verduidelijking over de vernieuwing van het dak. De directeur verklaart dat de onderdakfolie ook vernieuwd zal worden. Het huidige onderdak is op meerdere plaatsen beschadigd. Dit maakt dat er bij een combinatie van veel regen en hevige wind kans bestaat dat er water in de zolderruimte komt.

Bij het afsluiten van de klacht ontvangt de ombudsvrouw een overzicht van de uitgevoerde werken:

Een externe aannemer voerde onderstaande werken uit in opdracht van Woonhaven:

- Bad vervangen
- Afvoerleidingen hersteld/vervangen
- Plafond vernieuwd
- Tegels geplaatst boven en rond bad
- Voegen achtergevel

Wat het dak betreft zijn er enkel lokale herstellingen aan het dak en de dakdoorvoeren uitgevoerd. Het volledig vernieuwen van het onderdak werd nog niet uitgevoerd. Door de verantwoordelijke van dit project werd nog geen aannemer gevonden die een sluitende technische oplossing kan bieden. Indien bij één woning het onderdak wordt vernieuwd, zal het water dat door de pannen komt via het nieuwe onderdak deels afgedreven worden naar de burens. De aannemers wijzen er op dat als je één onderdak vernieuwt, alle aanpalende woningen aangepakt moeten worden. Alle woningen aanpakken in deze wijk is momenteel niet aan de orde. Uiteraard blijft het de bedoeling om de werken aan het dak uit te voeren, indien men een aannemer kan vinden met een oplossing voor één huis.

## **Besluit**

Deze gegronde maar gecorrigeerde klacht wordt afgesloten met schending van de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Woonhaven er naar streeft om de herstellingstermijnen bij noodzakelijke werken zo kort mogelijk te maken.

<b>Bedrijf</b>	Sociale huisvestingsmaatschappij Woonhaven	
<b>Dossier</b>	21.04.167728	Wachten op aanpak schimmel
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_01178	
<b>Ombudsnormen</b>	redelijke behandelingstermijn	schending

## Probleem

Op 1 april 2021 contacteert een verzoekster de ombudsvrouw over problemen in haar appartement dat ze huurt van Woonhaven Antwerpen. De problemen zouden gestart zijn na het vervangen van de verwarmingsketel in 2020.

Op 8 maart 2021 contacteert de zus van de verzoekster de eerste keer Woonhaven Antwerpen. Zij krijgt tot begin april 2021 geen reactie. De foto's die de verzoekster aan de ombudsvrouw bezorgt, duiden op een serieuze vochtproblematiek. Omdat mevrouw M. zegt dat dit appartement niet leefbaar meer is, vraagt ze een andere woning. Het is voor haar niet duidelijk welke stappen zij hiervoor dient te ondernemen. Tot slot vermeldt mevrouw M. dat haar zus een boete kreeg omdat zij niet tijdig een gepland werkbezoek van Woonhaven Antwerpen op 1 maart 2021 zou geannuleerd hebben. Ze voegt een bewijs toe van de telefonische contacten die zij ondernam op datum van het werkbezoek.

## Onderzoek

In februari 2020 ontving Woonhaven Antwerpen een melding over schimmel aan de muur van de slaapkamer. De oorzaak was een lek aan de buizen van de nieuw geplaatste ketel. Techniekers van de dienst Centrale Verwarming herstelden het lek, de aannemer die de ketel plaatste was verantwoordelijk. Normaal gezien zou er kort na de herstelling van de buis een techniekier van de dienst Bouw de bezetting bij mevrouw M. herstellen. Door de strenge maatregelen als gevolg van de eerste lockdown en een lange afwezigheid van mevrouw zelf was dit niet mogelijk.

In november 2020 werd dit opnieuw opgepikt en werd de herstelling van de bezetting ingepland op 16 februari 2021. Een medewerker stelde dan vast dat nog niet alle lekken opgelost waren. De muur zou nog verder moeten uitdrogen.

Er werd een nieuwe afspraak ingepland op 1 maart 2021 voor nazicht aan de ketel. Die afspraak is niet doorgegaan, volgens Woonhaven door een laattijdige annulatie van de afspraak. De directeur van Woonhaven Antwerpen zal de boete éénmalig annuleren maar stipt wel aan dat de afspraak voor het werkbezoek inderdaad niet tijdig geannuleerd werd. De lek aan de afvoer werd hersteld op 1 april 2021 en er werd een afspraak gemaakt voor een nieuwe vochtmeting en herstelling van de bezetting op 20 mei 2021.

Op 4 mei 2021 deelt mevrouw de ombudsvrouw mee dat de afspraak voor de vochtmeting en herstelling van de bezetting, oorspronkelijk gepland op 20 mei 2021, verzet is naar 16 juli 2021. Op die manier blijft het appartement vochtig en beschimmeld.

Voordat het dossier afgesloten wordt, vraagt de ombudsvrouw naar een stand van zaken. Blijkbaar zijn de vochtproblemen in het appartement van mevrouw M. niet opgelost. Er is beslist dat zij met prioriteit kan verhuizen vermoedelijk september 2021, ten laatste oktober 2021. De melding wordt op 18 augustus 2021 bij de ombudsvrouw afgesloten.

## **Besluit**

De ombudsvrouw sluit deze melding als een gegrond, deels gecorrigeerde klacht af.

De ombudsvrouw merkt op dat het erg lang duurt alvorens de vochtproblematiek structureel wordt aangepakt. De eerste vraag van verzoekster dateert van februari 2020, in juli 2021 wordt beslist dat mevrouw kan verhuizen. De ombudsnorm redelijke behandelingstermijn wordt geschonden.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Woonhaven Antwerpen er op toeziet dat bij vochtproblemen in een woning adequaat wordt gereageerd.

<b>Bedrijf</b>	Sociale huisvestingsmaatschappij Woonhaven	
<b>Dossier</b>	21.04.167901	Telefonische bereikbaarheid technische dienst
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_01178	
<b>Ombudsnormen</b>	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending

## Probleem

De heer O. meldt dat de ketel in het gebouw waar hij woont sinds drie jaar geregeld uitvalt, waardoor de bewoners in de kou zitten en moeten wachten tot de technische dienst de ketel opnieuw komt opstarten. Volgens de bewoners werkt de pomp niet meer en zou een nieuwe geplaatst moeten worden.

De verzoeker vraagt op 6 april 2021 ondersteuning van de ombudsvrouw.

De heer O. is hartpatiënt met bijgevolg allerhande gezondheidsproblemen. Het is voor hem niet aangenaam om in een vochtige studio te leven. De keukenkasten lijden onder het aanwezige vocht en er is schimmelvorming ondanks dagelijkse verluchting. Als antwoord op zijn vraag tot een oplossing krijgt hij steeds hetzelfde te horen nl. meer verluchten. Als hartpatiënt is de koude echter moeilijk te verdragen. Zelf doet de heer O. al wat nodig is om de schimmel te voorkomen en te verwijderen. De verzoeker woont intussen noodgedwongen bij vrienden. Ook telefonisch contact met de technische dienst van Woonhaven Antwerpen blijkt moeilijk. De verzoeker heeft niet de financiële middelen om lang aan de lijn te hangen om vervolgens niemand te kunnen spreken. Hij bezit geen computer en kan geen melding doen via het e-formulier, zoals Woonhaven voorstelt als gratis alternatief.

## Onderzoek

In 2017 zijn er een aantal technische problemen geweest in het appartement van de heer O. waaronder schimmel in de keuken, slijtage van de keukenkasten, een ondergelopen kelder, een appartementsdeur die stuk was... De sociaal assistente en een medewerker van de technische dienst zijn toen langs geweest en er werden verschillende herstellingen uitgevoerd. Uiteindelijk is dan met de hulp van de begeleiding alles in orde geraakt. Sindsdien heeft Woonhaven Antwerpen, met uitzondering van enkele meldingen van geen verwarming in 2017, geen noemenswaardige technische klachten of vragen tot herstelling meer ontvangen van de verzoeker, volgens de directeur.

De pomp van de verwarmingsinstallatie is in de week van 3 mei 2021 vervangen. De vertrektemperatuur van de stooklijn is verhoogd zodat het sneller warm wordt. De verantwoordelijke technische installaties zal deze blijven monitoren. De problemen waardoor de stookcentrale geregeld uitviel, zijn opgelost.

Wat betreft de schimmel in de keuken stelt de directeur dat het plaatsen van een dampkap wettelijk niet is verplicht voor Woonhaven Antwerpen. Een huurder kan, na een schriftelijke vraag, wel de toelating krijgen, om er zelf één te plaatsen. Dit kan met een koolstoffilter indien er geen afvoeropening voorzien is.

Op 18 mei 2021 gaat de sociaal assistente, samen met een technisch expert, langs bij de heer O. om de toestand in het appartement te bekijken. Indien er dan nog technische gebreken zijn, kunnen deze gerepareerd worden.

De telefonische bereikbaarheid en werking van de dienst planning wordt gedetailleerd toegelicht. Woonhaven Antwerpen meldt op 4 mei 2021 aan de ombudsvrouw dat er toch nog een bug in het systeem zat, waardoor men niemand aan de lijn kreeg, ook geen bandje, enkel een automatische verbreking. Na een update van het systeem zou dit in orde zijn.

De directeur verduidelijkt dat de telefooncentrale in de toekomst vernieuwd wordt. Dit geeft Woonhaven Antwerpen meer mogelijkheden om bellers (en mensen in de wachtrij) een betere service te geven. Het gaat onder meer om een interactieve indicatie van de wachttijd, het opnemen van gesprekken,... Ook de bezetting van deze dienst wordt gemonitord: er wordt bekeken om op systematische basis extra mensen in te schakelen (of het extern callcenter) op drukke momenten. Tegen 1 september 2021 wordt met een nieuw extern callcenter gestart, die de rol van 'overflow' moeten kunnen overnemen. Deze melding wordt op 4 mei 2021 bij de ombudsvrouw afgesloten.

Voordat het dossier afgesloten wordt, vraagt de ombudsvrouw naar een stand van zaken. Blijkbaar zijn de vochtproblemen in het appartement van mevrouw M. niet opgelost. Er is beslist dat zij met prioriteit kan verhuizen vermoedelijk september 2021, ten laatste oktober 2021. De melding wordt op 18 augustus 2021 bij de ombudsvrouw afgesloten.

## **Besluit**

De ombudsvrouw sluit deze melding af als een gegronde gecorrigeerde klacht. Na contact met de ombudsvrouw onderneemt Woonhaven actie om de problemen in het appartement van de huurder aan te pakken. Woonhaven zegt van de meldingen niet op de hoogte te zijn gebracht, de verzoeker beweert het tegendeel. De ombudsvrouw kan hier bijgevolg geen standpunt innemen.

De telefonische bereikbaarheid bij Woonhaven Antwerpen was al langer een probleem.

De ombudsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid wordt hier geschonden.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Woonhaven Antwerpen erop toeziet dat de telefonische bereikbaarheid wordt geoptimaliseerd. Een eerste aanzet werd al gegeven.

<b>Bedrijf</b>	Zorgbedrijf	
<b>Dossier</b>	21.01.164136	Wachten op herstelling verwarming serviceflat
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_07940	
<b>Ombudsnormen</b>	vertrouwensbeginsel	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending

## Probleem

De heer W. woont in een serviceflat verbonden aan een dienstencentrum. Zijn begeleidster meldt de verantwoordelijke van het dienstencentrum aanhoudende problemen met een lek in de flat van haar cliënt. Om dit probleem grondig aan te pakken, zou de verwarming in de slaapkamer uitgebroken moeten worden. Een nieuwe verwarming kan dan geplaatst worden aan de andere kant van de slaapkamer. Dat zou echter te moeilijk zijn voor de verzoeker omdat hij dan tegen de verwarming aan loopt vanwege zijn gezichtsbeperking. Als hij zich vaak stoot tegen de verwarming, krijgt hij snel een wonde. Met de bloedverduuners die hij neemt, wordt dit allemaal problematisch. Omdat de oude verwarming werd afgebroken, heeft de verzoeker nu geen verwarming in zijn slaapkamer. Zijn begeleidster vraagt ofwel een dringende herstelling zodat hij wel verwarming heeft, ofwel een tussenoplossing.

Op 20 december 2019 stuurde de verantwoordelijke van het dienstencentrum voor de derde keer een herinnering hiervoor aan het Zorgbedrijf. Tien maanden later, op 2 oktober 2020 kreeg zij het antwoord van de technische dienst dat het bestelde stuk binnen is gekomen en dat ze snel zouden langskomen om alles in orde te brengen. Begin januari 2021 heeft de verzoeker nog geen verwarming. De begeleidster licht op 21 januari 2021 de ombudsvrouw in.

## Onderzoek

Ook de ombudsvrouw dient lang te wachten op een antwoord van de directeur van het Zorgbedrijf. Na rappels op 24 februari, 10 maart en 24 maart 2021 wordt op 31 maart 2021 een antwoord geregistreerd.

Sinds het begin van de winter zijn er dagelijks loodgieters aanwezig geweest in het gebouw om de problematiek van de verwarmingen op de site aan te pakken. Eén van de loodgieters had in die periode mondeling met de verzoeker afgesproken dat hij eerst de appartementen die helemaal geen verwarming hadden, ging herstellen en dan het probleem van de slaapkamer ging aanpakken. Eigenlijk had de man toen al een elektrisch vuurtje moeten krijgen in afwachting van de herstelling. Hier heeft niemand aan gedacht.

De directeur betreurt deze grote vergissing want er zijn altijd voldoende elektrische vuren ter beschikking om de klanten te depanneren zodat ze geen kou hoeven te lijden. De verzoeker kreeg naar aanleiding van de tweede melding op 9 februari 2021 een elektrisch vuurtje.

Het technisch probleem met de verwarming in de slaapkamer werd opgelost op 10 februari 2021. De directeur bevestigt dat dit allemaal veel te lang heeft geduurd. Het onderzoek wees uit dat er in het verleden wel kleine interventies zijn uitgevoerd, maar dat de zaak nooit te gronde werd opgelost. Bij het aanslepen van een technisch probleem zouden de medewerkers veel sneller aan de alarmbel moeten trekken, bevestigt de directeur.

## **Besluit**

De ombudsvrouw beoordeelt deze klacht als gegrond, gecorrigeerd. De vraag om een andere verwarming dateert van eind 2019, begin 2021 pas wordt de verzoeker geholpen. Dit heeft ten onrechte veel te lang geduurd. Het vertrouwensbeginsel en de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn werden geschonden.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf Antwerpen er op toe ziet dat de medewerkers sneller handelen bij noodsituaties zoals het uitvallen van een verwarming. In dit geval hadden de medewerkers de verzoeker onmiddellijk een bijzetverwarming kunnen bezorgen.



<b>Bedrijf</b>	Zorgbedrijf	
<b>Dossier</b>	21.02.165905	Reactie na indrukken personalarms
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2021_CBS_07940	
<b>Ombudsnormen</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	coördinatie	schending

## Probleem

Mevrouw V. woont in een serviceflat. Op 23 februari 2021 is zij gevallen in haar appartement en heeft ze haar personalarms ingedrukt. Er kwam geen interventie, mevrouw kon gelukkig haar buurman bereiken die de ziekenwagen belde.

Zij meldt dit feit op 24 februari 2021 aan de centrumverantwoordelijke, die zou het noteren. Mevrouw V. is er niet gerust op. Ze heeft een personalarms maar dat heeft haar niet geholpen toen ze gevallen is. Ze wil graag weten waarom dit alarm niet werkte en wat er dient aangepast te worden zodat ze dit niet meer hoeft mee te maken. Ze vraagt de ombudsvrouw dit te onderzoeken.

## Onderzoek

De directeur van het Zorgbedrijf verontschuldigt zich in de eerste plaats voor de ongerustheid die mevrouw ervaart. Dit is niet de bedoeling van een personalarms. De dienst streeft naar hulp aan te bieden binnen de 20 minuten ter plaatse of om een ziekenwagen te sturen.

De directeur bevestigt dat tijdens deze interventie iets fout is gelopen. De oorzaak hiervan is een menselijke inschattingsfout, het alarmtoestel werkte wel goed. Hij geeft een reconstructie van de feiten weer:

Mevrouw V. beschikte op het moment van de val over twee types personalarms: een ouder Tyco-toestel, dat echter nog volledig werkt, en een nieuw toestel van Senso2me. Dat nieuwe type stond ingepland om het oude toestel te vervangen, maar was op het moment van de val nog niet aangesloten.

Via Mutas, de centrale waar de alarmen binnenkomen, bevestigt men dat de oproep is binnengekomen om 19.21 uur via het Tyco-toestel. De centralist heeft in eerste instantie geprobeerd om contact te leggen via de spreekluisterverbinding van het nieuwe Senso2me toestel zodat met de persoon zelf kan worden gesproken om te horen wat op dat moment de beste oplossing kon zijn. Dat lukte niet omdat het toestel nog niet was aangesloten. Omdat men de verzoekster niet kon contacteren, schakelde Mutas om 19.33 uur het 24uur Zorgsteunpunt (ZSP) in. Het 24u ZSP staat binnen het Zorgbedrijf in voor de alarmopvolging. De medewerkster die op dat moment instond voor de oproepen heeft het alarm binnengekregen om 19.33 uur terwijl zij op een ander adres was voor hulpverlening. Deze medewerkster heeft dan een collega opgeroepen om een interventie te doen op het alarm van mevrouw V. Die collega had op dat moment óók een interventie waar ze niet onmiddellijk weg kon. De eerste medewerkster heeft haar post om 20.08 uur kunnen verlaten en is pas rond 20.30 uur bij de verzoekster aangekomen. Hij geeft toe dat het Zorgbedrijf hier duidelijk te kort is geschoten. Hij heeft alle begrip dat dit allemaal als weinig geruststellend wordt ervaren. De betrokken medewerkster werd aangesproken over

dit feit. Wanneer medewerkers van het Zorgbedrijf niet binnen de 20 minuten bij een bewoner kunnen zijn, moet er direct een ziekenwagen gebeld worden.

De situatie zoals ze zich heeft voorgedaan is wel uitzonderlijk. Dat er op één en hetzelfde moment meerdere dringende oproepen zijn, komt gelukkig zelden voor.

De directeur verklaart dat, wanneer het nieuwe Senso2Me toestel is aangesloten en mevrouw V. het personenalarm zou moeten gebruiken, de dienst Mutas van op afstand met haar kan praten. Op die manier kan men rechtstreeks doorgeven waar op dat moment de meeste nood aan is: wachten op een medewerker of het inschakelen van een ziekenwagen.

## **Besluit**

Deze toelichting verduidelijkt waar en hoe het fout is gelopen met de hulpverlening op het moment dat de verzoekster om hulp vroeg. Een aansluiting van een alarmsysteem dat niet op punt stond, een menselijke inschattingsfout en een dubbele interventie van de personen die het alarm binnen kregen, deed de hulpverlening in het honderd lopen. Gelukkig dat de buurman werd ingeschakeld. De ombudsvrouw sluit deze klacht af als gegrond maar gecorrigeerd met schending van de ombudsnorm coördinatie en het zorgvuldigheidsbeginsel.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf de dienstafspraken opnieuw onder de aandacht te brengt bij de medewerkers die instaan voor de hulpoproepen via het personenalarm.

<b>Bedrijf</b>	Zorgbedrijf	
<b>Dossier</b>	21.03.166173	Communicatie over factuur poetshulp
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2022_CBS_00279	
<b>Ombudsnormen</b>	degelijke dossieropvolging	schending
	adequate communicatie	schending

## Probleem

De heer G. ontvangt een betaalherinnering voor de dienstverlening door zijn poetshulp van het Zorgbedrijf Antwerpen.

In december 2020 ontving hij zijn maandelijkse afrekening, welke hij op tijd heeft voldaan. Eind januari 2021 echter, ontvangt hij plots een betaalherinnering voor een openstaand bedrag van december. Uit nazicht van zijn facturen online, blijkt dat er in de maand december, na het voldoen van zijn betaling nog een tweede factuur aangemaakt werd. Hiervan kreeg hij echter geen enkel bericht.

Wanneer hij deze nieuwe factuur bekijkt, merkt hij op dat een 'boete' aangerekend wordt wegens het laattijdig annuleren van een poetshulp in april 2020.

De verzoeker heeft nog nooit zijn poetshulp laattijdig afgezegd. Er zijn volgens hem in die tijd wel heel wat fouten gemaakt door de planningsdienst van het Zorgbedrijf Antwerpen.

Wanneer de vaste poetshulp niet kan komen, wordt gebeld om te vragen of vervanging gewenst is. Dit weigerde de verzoeker echter telkens. Soms werd toch een vervangster gestuurd, maar omdat de verzoeker aangaf dit niet te willen, weigerde hij deze in dat geval bij aankomst.

De verzoeker meent dat hij nu het slachtoffer is van een fout die door het Zorgbedrijf werd gemaakt.

Op 4 februari 2021 trachtte de verzoeker te bellen naar de dienst Debiteurenbeheer, zonder succes. Hij stuurde daarna ook een e-mail naar het mailadres dat vermeld wordt op de factuur om dit aan te kaarten, maar kreeg tot zijn contact met de ombudsvrouw op 2 maart 2021 geen antwoord.

Op 16 februari belt hij opnieuw naar het Zorgbedrijf voor een follow-up en om na te vragen of ze zijn e-mail wel degelijk goed ontvangen hebben. De telefoniste geeft aan 'dat het normaal is dat het zo lang duurt en dat hij veel te vroeg belt om te horen hoe ver het staat'. Ze vraagt hem alsnog om zijn klacht op mail te zetten en aan haar te richten zodat zij dit zou kunnen doorgeven aan de desbetreffende dienst. Deze dame heeft hem wel vriendelijk verder geholpen en ook op zijn bericht gereageerd dat ze het goed ontvangen had.

Maar daarna kreeg hij nog steeds geen antwoord van de dienst Debiteurenbeheer. Hij ontvangt zelfs een aangetekende zending van het Zorgbedrijf, waarin hij in gebreke wordt gesteld voor het nog onbetaalde bedrag van deze factuur.

## Onderzoek

De directeur van het Zorgbedrijf stelt vast dat er, in de periode waarvan sprake, een aantal zaken zijn misgelopen in de communicatie en bij de planning van de poetshulp. Daarom is het niet terecht dat de verzoeker een factuur kreeg en had hij bijgevolg ook geen betalingsherinnering mogen krijgen. Er zal tot creditering van de factuur worden overgegaan.

Wat zijn telefonische en e-mail contacten met de dienst Debiteurenbeheer betreft: dit is op zich correct verlopen. De medewerkers van Debiteurenbeheer kunnen niet zomaar beslissen of medelen of een factuur kan gecrediteerd worden als een onderzoek nog lopende is. Dit gebeurt door de dienst Facturatie en Administratie. Naargelang de situatie neemt dit meer of minder tijd in beslag. Vervolgens wordt na advies definitief beslist op de wekelijkse vergadering van het directieteam. Pas daarna voeren zij een beslissing uit.

De dienst Debiteurenbeheer heeft de factuur wel op betwistingsstatus gezet na het laatste contact, zodat de verzoeker tijdens het lopende onderzoek geen nieuwe betalingsherinneringen meer zou ontvangen. Vermoedelijk heeft dit de aangetekende zending net gekruist. De melding wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 15 april 2021.

## Besluit

De ombudsvrouw sluit deze melding af als gegrond gecorrigeerd. Meerdere zaken liepen fout en werden uiteindelijk rechtgezet. De ombudsnormen adequate communicatie en degelijke dossieropvolging werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf toeziet op een correcte communicatie tussen zijn diensten en de burger. Een correcte opvolging had kunnen voorkomen dat de burger een betalingsherinnering ontving.

# BIJLAGE 5 | CIJFERS

## Woonplaats verzoekers

Woonplaats	aantal inwoners	aantal dossiers	% dossiers per district	aantal dossiers per 1000 inwoners
Antwerpen Centrum	38171	219	12,7	5,7
Antwerpen Kiel	27770	63	3,6	2,3
Antwerpen Linkeroever	16900	78	4,5	4,6
Antwerpen Luchtbal	6709	22	1,3	3,3
Antwerpen Noord	42967	141	8,2	3,3
Antwerpen Zuid	60874	146	8,4	2,4
Berchem	43199	119	6,9	2,8
Berendrecht, Zandvliet en Lillo	9958	15	0,9	1,5
Borgerhout	45842	114	6,6	2,5
Deurne	80932	156	9,0	1,9
Ekeren	28432	50	2,9	1,8
Hoboken	41174	83	4,8	2,0
Merksem	44869	91	5,3	2,0
Wilrijk	41746	124	7,2	3,0
buiten Antwerpen		309	17,9	
<b>Totaal</b>	<b>530032</b>	<b>1730</b>	<b>100</b>	

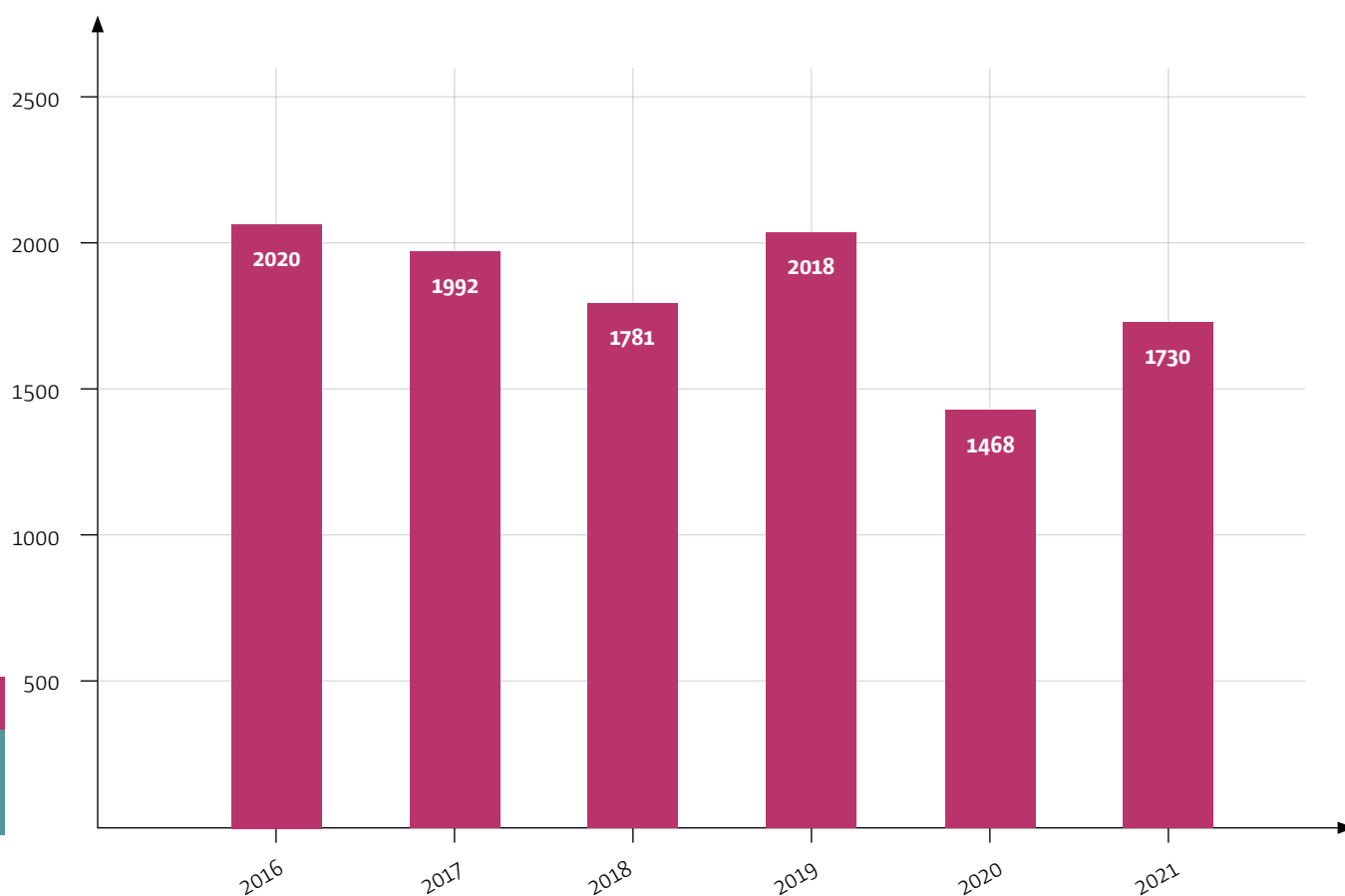
## Dossiers en doorverwijzingen per maand



2021	aantal dossiers	aantal doorverwijzingen	totaal aantal
januari	149	129	278
februari	112	98	210
maart	167	106	273
april	172	129	301
mei	167	108	275
juni	185	137	322
juli	122	86	208
augustus	121	96	217
september	149	94	243
oktober	148	107	255
november	123	79	202
december	115	64	179
<b>Totaal</b>	<b>1730</b>	<b>1233</b>	<b>2963</b>

## Overzicht dossiers 2016 - 2021

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
januari	155	183	189	130	134	149
februari	152	172	151	178	129	112
maart	207	205	184	251	101	167
april	164	136	137	241	81	172
mei	186	196	147	185	88	167
juni	215	216	154	164	177	185
juli	148	141	154	170	154	122
augustus	184	156	126	150	117	121
september	186	165	137	144	132	149
oktober	157	163	174	157	130	148
november	129	139	130	115	107	123
december	137	120	98	133	118	115
<b>Totaal</b>	<b>2020</b>	<b>1992</b>	<b>1781</b>	<b>2018</b>	<b>1468</b>	<b>1730</b>





## Hoe nemen mensen contact op met de ombudsdienst overzicht 2016 - 2021

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
afspraak	10	11	37	38	27	13
bezoek	225	206	173	228	44	1
brief	33	22	23	27	18	18
telefoon	341	439	420	535	434	616
mail	984	840	740	817	686	731
e-loket	421	463	380	350	250	320
facebook	6	10	7	8	7	19
twitter			1		1	3
nieuwsbrief				14	1	5
google						4
<b>Totaal</b>	<b>2020</b>	<b>1992</b>	<b>1781</b>	<b>2018</b>	<b>1468</b>	<b>1730</b>

## Top tien thema's dossiers

<b>1</b>	Loketwerking	producten	81
<b>2</b>	Stadsbeheer	afvalophaling	78
<b>3</b>	Stadsontwikkeling	mobiliteit	70
<b>4</b>	Sociale huisvesting	woning herstel - onderhoud	65
<b>5</b>	Maatschappelijke Veiligheid	bestuurlijke handhaving	59
<b>6</b>	Maatschappelijke Veiligheid	stadstoezicht	47
<b>7</b>	Zorgbedrijf	serviceflats	44
<b>8</b>	Districtswerking	heraanleg	42
<b>9</b>	Maatschappelijke Veiligheid	overlast	42
<b>10</b>	Stadsbeheer	onderhoud	42

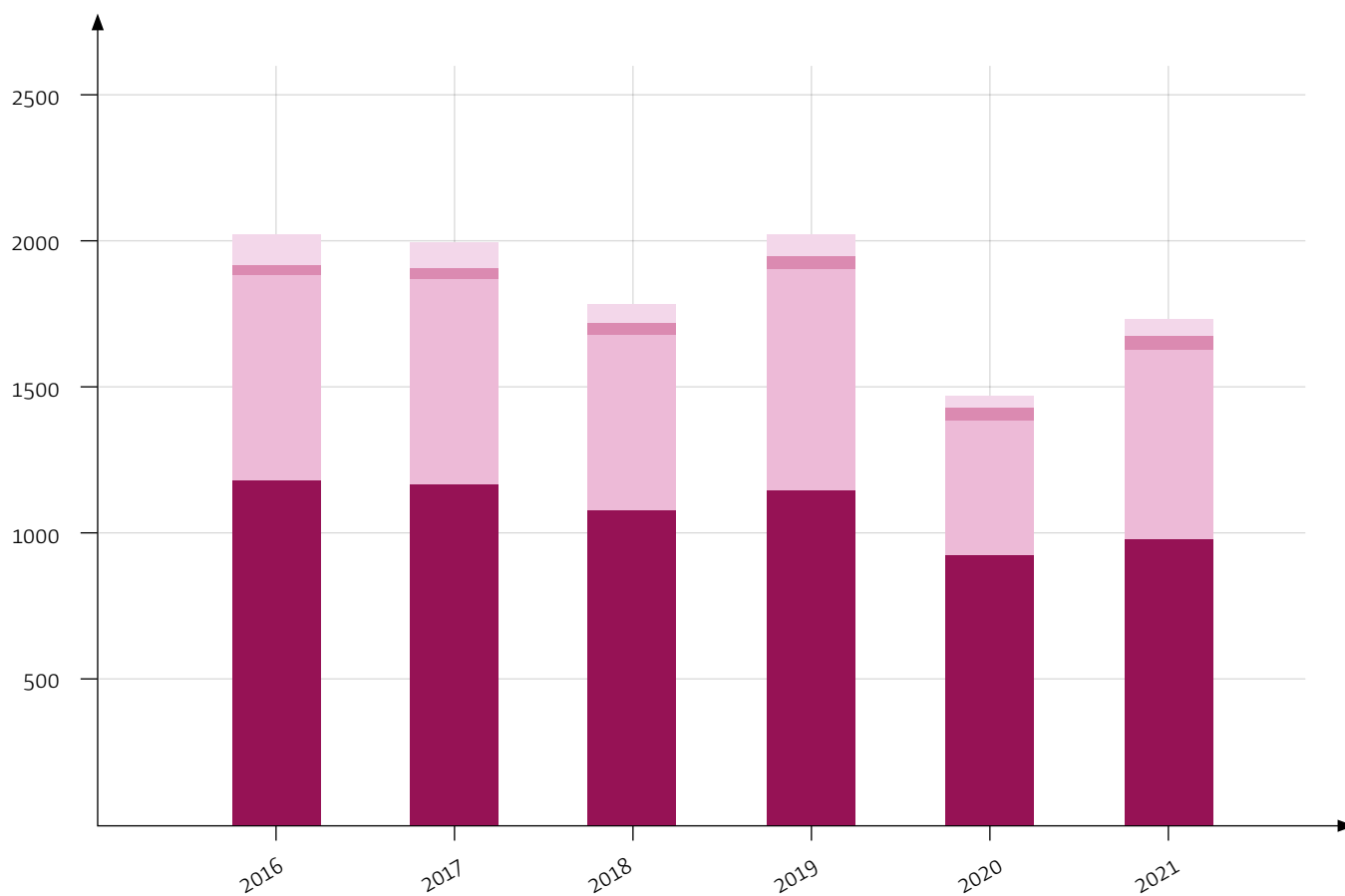
## Top 10 doorverwijzingen

<b>1</b>	Andere ombudsdiensten	282
<b>2</b>	Informatievragen allerlei	205
<b>3</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	119
<b>4</b>	Stadsontwikkeling	64
<b>5</b>	Juridische organisaties	61
<b>6</b>	Mobiliteit en Parkeren Antwerpen	49
<b>7</b>	Politiezone Antwerpen	49
<b>8</b>	Vlaamse overheid	47
<b>9</b>	Sociale Dienstverlening	47
<b>10</b>	Maatschappelijke Veiligheid	36

## overzicht type dossiers 2016- 2021

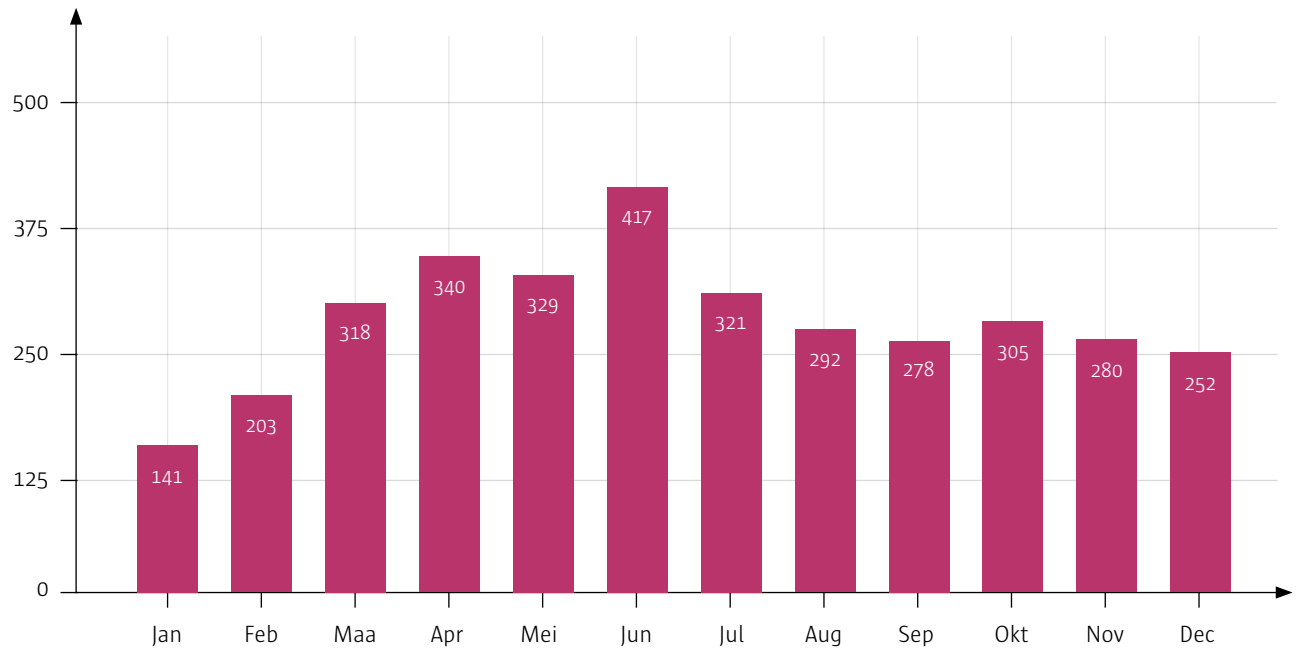
type klacht	2016	2017	2018	2019	2020	2021
tweedelijnsklachten	1178	1163	1076	1142	923	975
eerstelijnsklachten	702	703	598	757	458	648
beleid	34	37	42	47	45	51
extern	106	89	65	72	42	56

<b>Totaal</b>	<b>2020</b>	<b>1992</b>	<b>1781</b>	<b>2018</b>	<b>1468</b>	<b>1730</b>
---------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------



tweedelijnsklachten
  eerstelijnsklachten
  beleid
  extern

## Aantal telefonische oproepen per maand in 2021 via 0800 94 84 3



## Dossiers per bedrijf in 2021

2021	eerstelij	tweedelij	beleid	extern
<b>Stedelijk bedrijf</b>	<b>557</b>	<b>664</b>		
Bestuurszaken	4	5		
Districtswerking	139	70		
Financiën	4	15		
Maatschappelijke Veiligheid	62	92		
Ondernemen en Stadsmarketing	27	30		
Ondernemen en Stadsmarketing LW	41	143		
Personeel en Organisatie	10	10		
Sociale Dienstverlening	53	46		
Stadsbeheer	112	78		
Stadsontwikkeling	80	141		
Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving	25	34		
<b>Autonoom bedrijf</b>	<b>36</b>	<b>106</b>		
AG Vespa	3	7		
Havenbedrijf		1		
Mobiliteit en Parkeren Antwerpen	24	68		
Mobiliteit en Parkeren LEZ	5	21		
Stedelijk Onderwijs	4	9		
<b>Ander bedrijf</b>	<b>55</b>	<b>205</b>		
Brandweer Zone Antwerpen	1	2		
Politiezone Antwerpen	24	34		
Sociaal Verhuurkantoor		3		
Sociale Huisvesting	11	100		
Zorgbedrijf Antwerpen	19	66		
<b>Beleid</b>			<b>51</b>	
<b>Extern</b>				<b>56</b>
<b>Totaal</b>	<b>648</b>	<b>975</b>	<b>51</b>	<b>56</b>

dossiers	doorverwijzing	aantal
1221	377	1598
9	4	13
209	32	241
19	6	25
154	36	190
57	119	176
184	27	211
20	4	24
99	47	146
190	32	222
221	64	285
59	6	65
142	88	230
10	1	11
1	1	2
92	49	141
26	36	62
13	1	14
260	89	349
3	4	7
58	49	107
3	3	6
111	16	127
85	17	102
51	56	107
56	623	679
1730	1233	2963

## Kwalificatie dossiers 2021

type	kwalificatie	aantal	%
beleid	onbevoegd	51	2,9
eerstelij	eerstelij	648	37,5
extern	extern	56	3,2
tweedelij		975	56,4
tweedelij	betwist	64	3,7
tweedelij	gegrond	2	0,1
tweedelij	gegrond maar gecorrigeerd	39	2,3
tweedelij	onbeslist	127	7,3
tweedelij	onbevoegd	11	0,6
tweedelij	ongeground	154	8,9
tweedelij	stopgezet	27	1,6
tweedelij	terechte opmerking	551	31,8
<b>Totaal</b>		<b>1730</b>	<b>100</b>



## Toetsing dossiers 2021 aan de ombudsnormen

Ombudsnormen	geen schending	geen uitspraak	schending	aantal
<b>Algemene beginselen van behoorlijk bestuur</b>	<b>58</b>	<b>18</b>	<b>163</b>	<b>212</b>
billijkheid	1			1
fair-playbeginsel	1		1	2
hoorplicht	1			1
onpartijdigheidsbeginsel	1			1
rechtszekerheidsbeginsel	9	3	7	19
redelijke behandelingstermijn	19	4	66	89
redelijkheidsbeginsel	2	1	1	4
vertrouwensbeginsel	9	5	12	26
zorgvuldigheidsbeginsel	15	5	49	69
<b>Dienstverleningsnormen</b>	<b>547</b>	<b>86</b>	<b>243</b>	<b>876</b>
actieve dienstverlening	240	25	28	293
adequate communicatie	62	17	112	191
consequent gedrag	13	2	1	16
coördinatie	19	1	23	43
correcte bejegening	6	17	11	34
degelijke dossieropvolging	159	15	26	200
duurzaamheid	3	1	2	6
soepelheid	36	1	2	39
toegankelijkheid en bereikbaarheid	9	7	38	54
<b>Wet en regelgeving</b>	<b>68</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	<b>99</b>
deontologie		1		1
gelijkheidsbeginsel	11		1	12
interne klachtenbehandeling	3	1	18	22
motiveringsplicht	5		4	9
openbaarheid van bestuur	1			1
overeenstemming met de regelgeving	47	1	2	50
respect voor de persoonlijke levenssfeer	1		3	4
<b>Totaal</b>	<b>673</b>	<b>107</b>	<b>407</b>	<b>1187</b>

## Kwalificatie tweedelijnsdossiers

2021	gegrond	gegrond maar gecorrigeerd	terechte opmerking	ongegrond	betwist
<b>Stedelijk bedrijf</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>379</b>	<b>109</b>	<b>36</b>
Bestuurszaken			2	2	
Districtswerking		1	50	8	1
Financiën		1	3	3	1
Maatschappelijke Veiligheid		2	59	16	
Ondernemen en Stadsmarketing			18	2	5
Ondernemen en Stadsmarketing LW	1	15	86	20	10
Personeel en Organisatie		1	9		
Sociale Dienstverlening			17	17	3
Stadsbeheer		1	49	5	8
Stadsontwikkeling	1	6	68	25	6
Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving		3	18	11	2
<b>Autonoom bedrijf</b>		<b>1</b>	<b>60</b>	<b>18</b>	<b>9</b>
AG Vespa			4	1	1
Havenbedrijf					
Mobiliteit en Parkeren Antwerpen			41	12	6
Mobiliteit en Parkeren LEZ		1	10	4	2
Stedelijk Onderwijs			5	1	
<b>Ander bedrijf</b>		<b>8</b>	<b>112</b>	<b>27</b>	<b>19</b>
Brandweer Zone Antwerpen				1	1
Politiezone Antwerpen			19	4	3
Sociaal Verhuurkantoor			2		
Sociale Huisvesting		5	52	13	13
Zorgbedrijf Antwerpen		3	39	9	2
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>39</b>	<b>551</b>	<b>154</b>	<b>64</b>

onbeslist	onbevoegd	stopgezet	aantal
85	7	16	664
1			5
9		1	70
3	1	3	15
13	1	1	92
2	2	1	30
7		4	143
			10
7		2	46
14		1	78
29	3	3	141
			34
11	1	6	106
1			7
		1	1
6		3	68
2		2	21
2	1		9
31	3	5	205
			2
4	1	3	34
1			3
14	1	2	100
12	1		66
127	11	27	975

## Cijfers per organisatie

### 1. Stadsdiensten

	Eerstelijjn	Tweedelijjn	Eindtotaal
<b>Stedelijk bedrijf</b>	<b>557</b>	<b>664</b>	<b>1221</b>
<b>Bestuurszaken</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>
bestuur en beleid		1	1
juridische zaken	4	4	8
Districtswerking	139	70	209
communicatie	6	4	10
<b>Districtswerking</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
groen	22	12	34
heraanleg	25	17	42
interventies	25	10	35
openbaar domein	25	8	33
project district	2	5	7
signalisatie - infrastructuur	12	7	19
straatmeubilair	19	6	25
<b>Financiën</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>19</b>
belastingen	2	8	10
betaling		3	3
communicatie	1		1
facturen	1	4	5
<b>Maatschappelijke Veiligheid</b>	<b>62</b>	<b>92</b>	<b>154</b>
bestuurlijke handhaving	10	49	59
bevolkingszorg	1	3	4
communicatie	1		1
overlast	28	14	42
sociale interventie	1		1
stadstoezicht	21	26	47

	Eerstelijns	Tweedelijns	Eindtotaal
<b>Ondernemen en Stadsmarketing</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>57</b>
A-kaart	3	1	4
bedrijvenloket	6	2	8
communicatie	4	7	11
horecaverunning	5		5
stedelijk contactcenter	7	13	20
toerisme		1	1
website	2	4	6
werk		2	2
<b>Loketwerking</b>	<b>41</b>	<b>143</b>	<b>184</b>
burgerlijke stand	9	25	34
loketwerking	14	24	38
producten	13	68	81
vreemdelingenzaken	5	26	31
<b>Personeel en Organisatie</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
communicatie	1	4	5
fietsleasing		2	2
hospitalisatieverzekering	1		1
info+	1		1
personeel	7	3	10
sodi+		1	1
<b>Sociale Dienstverlening</b>	<b>53</b>	<b>46</b>	<b>99</b>
activering en sociale innovatie		3	3
communicatie	2		2
fietsleasing	1		1
maatschappelijke integratie	6	23	29
personeel	1		1
test - Covid	5	5	10
vaccinatie	25	1	26
welzijn	11	6	17
wonen	2	8	10

	Eerstelijjn	Tweedelijjn	Eindtotaal
<b>Stadsbeheer</b>	<b>112</b>	<b>78</b>	<b>190</b>
afvalophaling	42	36	78
begraafplaatsen	2	4	6
evenementen	7	12	19
hospitalisatieverzekering	1		1
onderhoud	33	9	42
personeel	1	2	3
recyclageparken	17	7	24
sorteerstraatjes	2	7	9
stadsbeheer	6	1	7
stadsmateriaal	1		1
<b>Stadsontwikkeling</b>	<b>80</b>	<b>141</b>	<b>221</b>
communicatie	6	7	13
gasboete - parkeren	5	34	39
milieu	2		2
mobiliteit	42	28	70
omgevingsloket	5	28	33
parkeerverbodsborden	7	23	30
stadsprojecten	1	1	2
velo	2	11	13
wegenwerken	10	9	19
<b>Talentedontwikkeling en Vrijtijdsbeleving</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>59</b>
bibliotheek	2	6	8
cultuur	2	3	5
jeugd	1		1
kinderopvang	2	9	11
musea	4	3	7
onderwijs	1		1
sport	13	13	26

## 2. Autonome bedrijven

	Eerstelijns	Tweedelijns	Eindtotaal
<b>Autonoom bedrijf</b>	<b>36</b>	<b>106</b>	<b>142</b>
<b>AG Vespa</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>10</b>
bouw	1	2	3
stadsgebouwen	2	1	3
stadsprojecten		1	1
vastgoed		3	3
Havenbedrijf		1	1
dienstverlening		1	1
<b>Mobiliteit en Parkeren Antwerpen</b>	<b>24</b>	<b>68</b>	<b>92</b>
betaalparking	2	11	13
betalend parkeren	8	7	15
bewoners	9	32	41
communicatie	1	2	3
elektrische wagen	1	1	2
parkeerautomaat		2	2
parkeerretributie	3	12	15
wonen		1	1
<b>Mobiliteit en Parkeren LEZ</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>26</b>
LEZ bezwaar	2	8	10
LEZ boete	1	4	5
LEZ communicatie	1	6	7
LEZ registratie	1	3	4
<b>Stedelijk Onderwijs</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>13</b>
onderwijs	3	3	6
personeel		2	2
schoolgebouwen	1	4	5

### 3. Andere organisaties

	Eerstelijns	Tweedelijns	Eindtotaal
<b>Organisatie</b>	<b>55</b>	<b>205</b>	<b>260</b>
<b>Brandweerzone Antwerpen</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
brandweg		1	1
facturen	1	1	2
<b>Politiezone Antwerpen</b>	<b>24</b>	<b>34</b>	<b>58</b>
Blauwe Lijn	2	6	8
optreden personeel	4	10	14
overlast	4	7	11
politie - andere	3	1	4
politiewerking	9	9	18
verkeer	2	1	3
<b>Sociaal Verhuurkantoor</b>		<b>3</b>	<b>3</b>
huurdersprobleem		2	2
verhuurdersprobleem		1	1
<b>Sociale Huisvesting</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>111</b>
communicatie	1	10	11
huur	1	17	18
samenlevingsproblemen	1	7	8
wachtlIJst	2	7	9
woning	6	59	65
<b>Zorgbedrijf Antwerpen</b>	<b>19</b>	<b>66</b>	<b>85</b>
brandweg	1		1
dienstencentra	6	3	9
minder mobiele centrale	1		1
personeel	3	2	5
serviceflats	4	39	43
thuiszorgdiensten	2	5	7
wonen	1		1
woonzorgcentra	1	17	18



## 4. Beleid

	Eindtotaal
<b>Beleidsorgaan</b>	<b>51</b>
<b>Districtscollege Antwerpen</b>	2
districtwerking	1
verkeersveiligheid	1
<b>Districtscollege Deurne</b>	1
parkeerbeleid - parkeerdruk	1
<b>Districtscollege Hoboken</b>	1
heraanleg	1
<b>Districtscollege Wilrijk</b>	2
verkeerscirculatie	1
wegen en straten	1
<b>Kabinet Burgemeester</b>	7
algemeen	1
bestuur en beleid	1
communicatie	2
optreden personeel	1
politiewerking	1
stadsprojecten	1
<b>Kabinet Schepen voor economie</b>	5
communicatie	1
dienstverlening	1
musea	1
stadsprojecten	1
wegenwerken	1

<b>Kabinet Schepen voor financiën</b>	14
betaalzones	1
betalend parkeren	2
bewonerszone	1
communicatie	1
elektrische wagen	1
LEZ boete	1
mobiliteit	3
parkeerbeleid - parkeerdruk	1
parkeervergunning - geweigerd	1
verkeersborden	1
verkeersveiligheid	1
<b>Kabinet Schepen voor haven</b>	4
bestuur en beleid	2
communicatie	1
stadsprojecten	1
<b>Kabinet Schepen voor onderwijs</b>	2
onderwijs	2
<b>Kabinet Schepen voor sociale zaken</b>	7
bestuurszaken	1
communicatie	1
LEZ boete	1
LEZ communicatie	2
milieu	1
welzijn	1
<b>Kabinet Schepen voor sport</b>	1
zwemmen	1
<b>Kabinet, voorzitter AG Vespa, schepen voor wonen</b>	5
ophaling PMD	1
ophaling restafval	1
sorteerstraatjes	1
vaccinatie	1
woning	1

## 5. Externe organisaties

	Totaal
<b>Organisatie</b>	<b>65</b>
<b>Vlaamse overheid</b>	<b>8</b>
Agentschap Wegen en Verkeer	5
De Lijn	1
De Vlaamse Waterweg	1
Woonzorglijn	1
<b>Federale overheid</b>	<b>5</b>
Covid-test	2
Covid-vaccinatie	3
<b>Andere ombudsdiensten</b>	<b>19</b>
Federale Ombudsdienst	3
Ombudsdienst Energie	5
Ombudsdienst Pensioenen	1
Ombudsdienst Postsector	1
Ombudsdienst Telecommunicatie	3
Vlaamse Ombudsdienst	5
Kinderrechtencommissariaat	1
<b>Informatie allerlei</b>	<b>24</b>
De Ideale Woning	3
Fluvius	2
Fluvius straatverlichting	5
Gouverneur van de provincie Antwerpen	1
Water-link	13

## 6. Districten

District	Aantal
<b>District Antwerpen</b>	<b>92</b>
communicatie	3
districtswerking	3
groen	7
heraanleg	21
interventies	11
openbaar domein	17
project district	5
signalisatie - infrastructuur	7
straatmeubilair	18
<b>District Berchem</b>	<b>19</b>
communicatie	3
heraanleg	4
interventies	4
openbaar domein	5
project district	1
signalisatie - infrastructuur	2
<b>District Berendrecht, Zandvliet, Lillo</b>	<b>5</b>
groen	1
heraanleg	1
interventies	2
openbaar domein	1
<b>District Borgerhout</b>	<b>16</b>
groen	3
heraanleg	3
interventies	5
openbaar domein	2
signalisatie - infrastructuur	1
straatmeubilair	2

District	Aantal
<b>District Deurne</b>	<b>15</b>
groen	6
heraanleg	4
interventies	1
openbaar domein	1
project district	1
straatmeubilair	2
<b>District Ekeren</b>	<b>14</b>
communicatie	1
groen	5
heraanleg	1
interventies	1
openbaar domein	3
signalisatie - infrastructuur	3
<b>District Hoboken</b>	<b>12</b>
groen	5
heraanleg	1
interventies	2
signalisatie - infrastructuur	3
straatmeubilair	1
<b>District Merksem</b>	<b>18</b>
groen	6
heraanleg	2
interventies	4
openbaar domein	3
signalisatie - infrastructuur	2
<b>District Wilrijk</b>	<b>18</b>
communicatie	3
districtswerking	1
groen	1
heraanleg	5
interventies	5
openbaar domein	1
signalisatie - infrastructuur	1
straatmeubilair	1

## 7. Sociale huisvesting

<b>Maatschappij</b>	<b>Aantal</b>
<b>ABC Woningen</b>	<b>8</b>
communicatie	1
huur	3
woning	4
<b>De Ideale Woning</b>	<b>35</b>
communicatie	4
huur	3
samenlevingsproblemen	4
wachtlijst	4
woning	20
<b>Woonhaven Antwerpen</b>	<b>68</b>
communicatie	6
huur	12
samenlevingsproblemen	4
wachtlijst	5
woning	41

# BIJLAGE 6 |

## PROMOTIEFILMPJES 30 JAAR OMBUDSDIENST

## 30 vragen aan Ombudsvrouw Karla Blomme





### Ombudsdienst Antwerpen – communicatie



### Ombudsdienst Antwerpen – vergunningen



### Ombudsdienst Antwerpen – loket







**OMBUDSVROUW STAD ANTWERPEN, POLITIEZONE ANTWERPEN,  
BRANDWEER ZONE ANTWERPEN, ZORGBEDRIJF ANTWERPEN  
EN SOCIALE HUISVESTING ANTWERPEN**

De Coninckplein 25, 2060 Antwerpen, tel. 0800 94 84 3 (gratis)  
ombudsvrouw@antwerpen.be, [www.antwerpen.be/ombudsvrouw](http://www.antwerpen.be/ombudsvrouw)

Verantwoordelijke uitgever: Karla Blomme, De Coninckplein 25, 2060 Antwerpen  
D/2022/0306/18

Grafische vormgeving: Anneke Van der Kinderen

