

Uitgepraat met de stad?

De
ombuds
vrouw



luistert ...

Jaarverslag **2023**



**Wil je het vertrouwen
van de burger?
Geef mensen dan snel en
accuraat duidelijkheid.**

Karla Blomme

5 VOORWOORD

7 BLIK OP EERSTE LIJN

8 ALLE ZEILEN BIJ OM VERZOEKERS TE HELPEN DE OMBUDSWERKING IN 2023

08	Registratie
08	Ombudscijfers
21	Enkele conclusies bij de cijfers
21	Aanbevelingen uit de gegronde klachten
22	Inzetten op bemiddeling
22	Tour Ombudsman.be
24	Ombuds A-waard
28	De ombudsman in een verkiezingsjaar

31 BIJLAGEN

30	Bijlage 1 gemeentelijk reglement ombudsvrouw
36	Bijlage 2 Ombudsvrouw mandaatopdracht
41	Bijlage 3 Workflow klachtenbehandeling
44	Bijlage 4 Ombudsnormen
48	Bijlage 5 Bekendheid ombudsvrouw
52	Bijlage 6 Gegronde klachten
71	Bijlage 7 Memorandum

VOORWOORD

De weg naar een ombudsdienst 2.0, of is het intussen x.?, is de laatste jaren gekenmerkt door wat hindernissen. De jaren 2020 en 2021 maken deel uit van de wereldgeschiedenis, eind 2022 zal zeker deel uitmaken van de Antwerpse geschiedenis. De stedelijke dienstverlening en die van het Zorgbedrijf Antwerpen werden aan het wankelen gebracht door een grootschalige cyberaanval. Ook de Ombudsvrouw ontsnapte niet. Het opmaken van ons vorige jaarverslag was een stevige opdracht. Het schrijven van wat nu voor u ligt was zeker niet gemakkelijker. Onze werking opnieuw vormgeven gebeurde met vallen en opstaan. Het nam en neemt, tot op de dag van vandaag, veel tijd in beslag. Pluspunt: we leerden er heel wat uit en het zal ons helpen in het uitschrijven van een performant registratiesysteem met een sterkere feedback naar burger, organisatie en beleid.

In het eerste deel van ons jaarverslag zoomen we in op onze dagelijkse werking met cijfers en aandachtspunten en de twee projecten die we konden realiseren: de uitreiking van de allereerste Ombuds-Award en de tour van Ombudsman.be, het netwerk van de Belgische ombudslui.

In het tweede deel kijken we vooruit naar 2024, een verkiezingsjaar, dat intussen bijna halweg is. Ombudsman.be schreef een memorandum. Aan de hand daarvan kijken we naar onze ombudsopdracht op het lokale niveau. We lichten ook al een tipje van de sluiters op rond een nieuw onderzoeksrapport dat we dit najaar uitbrengen.

Zoals gebruikelijk vindt u in onze bijlagen meer gedetailleerde informatie. Een aanrader voor wie dieper wil graven dan wat we in onze jaarbeschouwing bieden.

Mijn warme dank gaat uit naar de ombudsmedewerkers die, vorig jaar en ook nu nog, in lastige omstandigheden creatief nadenken hoe we dag na dag ons luisterend oor kunnen blijven bieden en de meerwaarde kunnen leveren die van een ombudsdienst wordt verwacht.

Karla Blomme
Ombudsvrouw

BLIK OP EERSTE LIJN

Woonhaven Antwerpen, de Politiezone Antwerpen en de Brandweerzone Antwerpen ontsnapten aan de cyberaanval. Dat maakt dat de andere partners waar we mee samenwerken, de stadsdiensten en het Zorgbedrijf Antwerpen het in 2023 ook niet gemakkelijk hadden om in eerste instantie de dienstverlening opnieuw op gang te trekken. Nadien volgde dan het oppikken van signalen en meldingen, waarbij diende gezocht naar methodes om dit zo efficiënt mogelijk vorm te geven.

De organisaties bezorgden ons een overzicht van hun werk in klachtenbehandeling in 2023. U vindt ze in het rapport eerstelijnsklachtenbehandeling. Een aanrader om dit zeker door te nemen, het is daar dat de basis ligt voor een klantgedreven dynamiek in de organisaties. We lichten hieronder alvast enkele zaken uit.

BRANDWEER ZONE ANTWERPEN (BZA)

De BZA staat, zoals in het rapport omschreven bij de bevolking bekend als één van de meest betrouwbare beroepen. Binnen de BZA wordt de klachtenbehandeling opgenomen door de dienst communicatie. Zoals altijd zijn er over de werking van de organisatie zeer weinig klachten. Opmerkelijk: in 2023 werden geen klachten over BZA geformuleerd via de Ombudsvrouw. De rechtstreekse kanalen zijn vlot toegankelijk.

POLITIEZONE ANTWERPEN (PZA)

De dienst klantenmanagement binnen de PZA behandelt klachten en meldingen die niet meteen aanleiding geven tot tuchtonderzoeken. Er is hard gewerkt aan het burgerportaal om mensen op een vlotte manier online informatie te laten vinden. De dienst haalde ook de Ombuds A-waard binnen voor excellente klachtenbehandeling 2023. Daarover vindt u meer in het stukje rond de uitreiking van de A-waards.

KLANTENMANAGEMENT STAD ANTWERPEN

In de tweede helft van 2023 kreeg het klantenmanagement in de stad een nieuwe dynamiek. Er is een actieplan uitgerold om eerstelijnsklachten beter te herkennen, te registreren en kwaliteitsvol te behandelen. Tien werkafspraken werden opgesteld. Daarin werd opgenomen om, in een eindantwoord naar een klant, de contactgegevens van de ombudsvrouw mee te geven. We waren al lang vragende partij en zijn er zeker van dat dit de onderlinge samenwerking vooral zal versterken.

SIGNAALMANAGEMENT STEDELIJK ONDERWIJS

Al een aantal jaar kunnen leerlingen en hun ouders beroep doen op het vraag- en meldpunt, een e-formulier op de website www.stedelijkonderwijs.be om vragen, suggesties en meldingen in te seinen. De meeste vragen en onduidelijkheden worden vooral in een rechtstreeks contact binnen de school opgelost.

WOONHAVEN ANTWERPEN

2023 was voor Woonhaven een overgangsjaar na inkanteling van ABC, een deel van De Ideale Woning en het Sociaal Verhuurkantoor. Dit leidde soms tot vertraging in de behandeling van vragen en meldingen. Uitgekeken wordt om het proces binnen de klachtenbehandeling meer te digitaliseren zodat efficiënte en kwalitatieve klachtenbehandeling wordt gewaarborgd.

ZORGBEDRIJF ANTWERPEN

In 2023 beleefde het Zorgbedrijf een moeilijke periode met de kostenafrekeningen voor de assistentiefats naar aanleiding van de forse stijging van de energieprijzen, wat maakte dat veel meer klachten werden geregistreerd en de afhandeltermijn van de meldingen zwaar onder druk kwam te staan. Het patrimonium breidde ook uit met een aantal nieuwe gebouwen. De communicatie stond daardoor vaak onder druk.

ALLE ZEILEN BIJ OM VERZOEKERS OP WEG TE HELPEN

Ombudswerking in 2023

REGISTRATIE

Na de cyberaanval in december 2022 werkte het CRM-systeem van de ombudsdienst niet meer. Ook konden de gegevens vanaf januari 2012 tot december 2022 niet meer gerecupereerd worden. De ombudsdienst was voor de cyberaanval al ver gevorderd in de zoektocht naar een nieuwe toepassing, aangezien de tool een upgrade nodig had en een vernieuwing van de licenties. Dat viel uiteraard allemaal stil. We startten snel met een workaround in SharePoint die medewerkers van de ombudsdienst stelsmatig verder uitbouwden. Aangezien SharePoint niet primair ontworpen is als volwaardig CRM-systeem, verloopt de volledige workflow manueel. Dankzij de ondersteuning door het Stadsarchief en het team Data en projecten, konden we evolueren naar een SharePointversie met meer mogelijkheden en onze cijfers beter bewerken. De bovenstaande knelpunten blijven bestaan, de acties leidden er wel toe dat we erin slaagden om opnieuw, zoals voor de cyberaanval, een managementsamenvatting te maken per organisatie, die we inzichtelijk kunnen presenteren. De samenvattingen vindt u, na de presentatie van ons jaarverslag, op ons kanaal via deze link: <https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/ombudsvrouw/nieuws>.

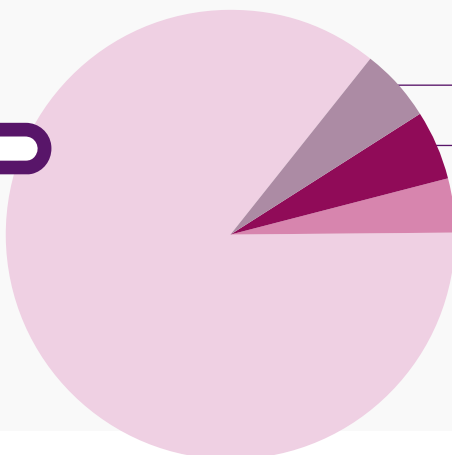
OMBUDSCIJFERS



DOORVERWIJZINGEN



TOTAAL
1168



Consumentenombudsdienst: 64

Ombudsman energie: 57

Vlaamse ombudsdienst: 46

DOSSIERTYPE

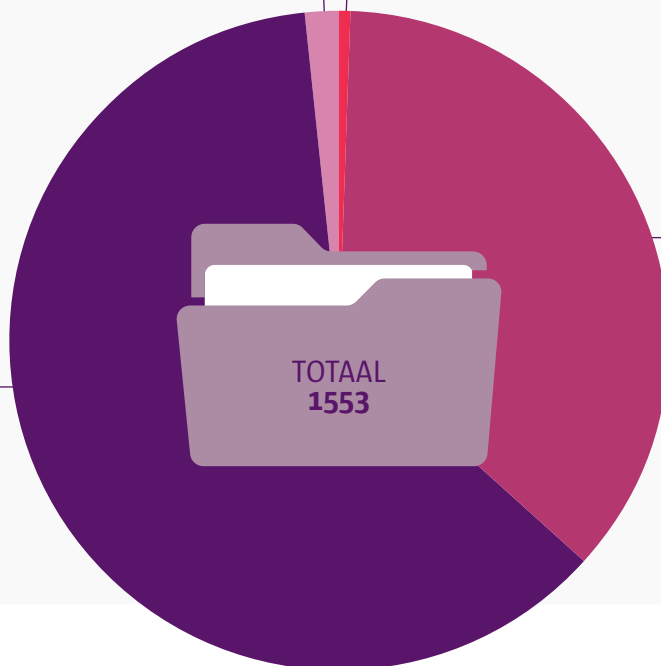
Beleid: 25

Extern: 12

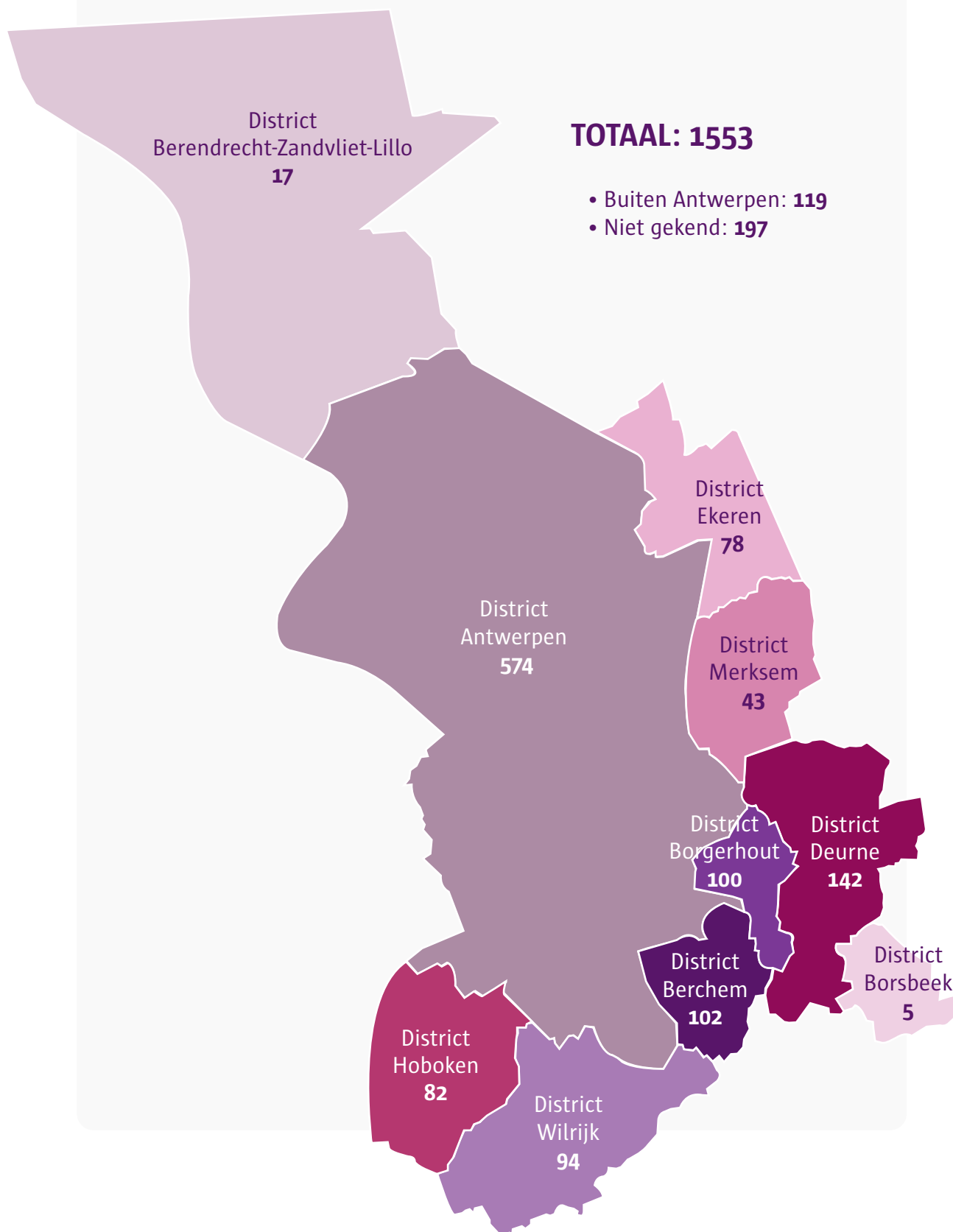
Eerstelijnsklachten: 560

Tweedelijnsklachten: 956

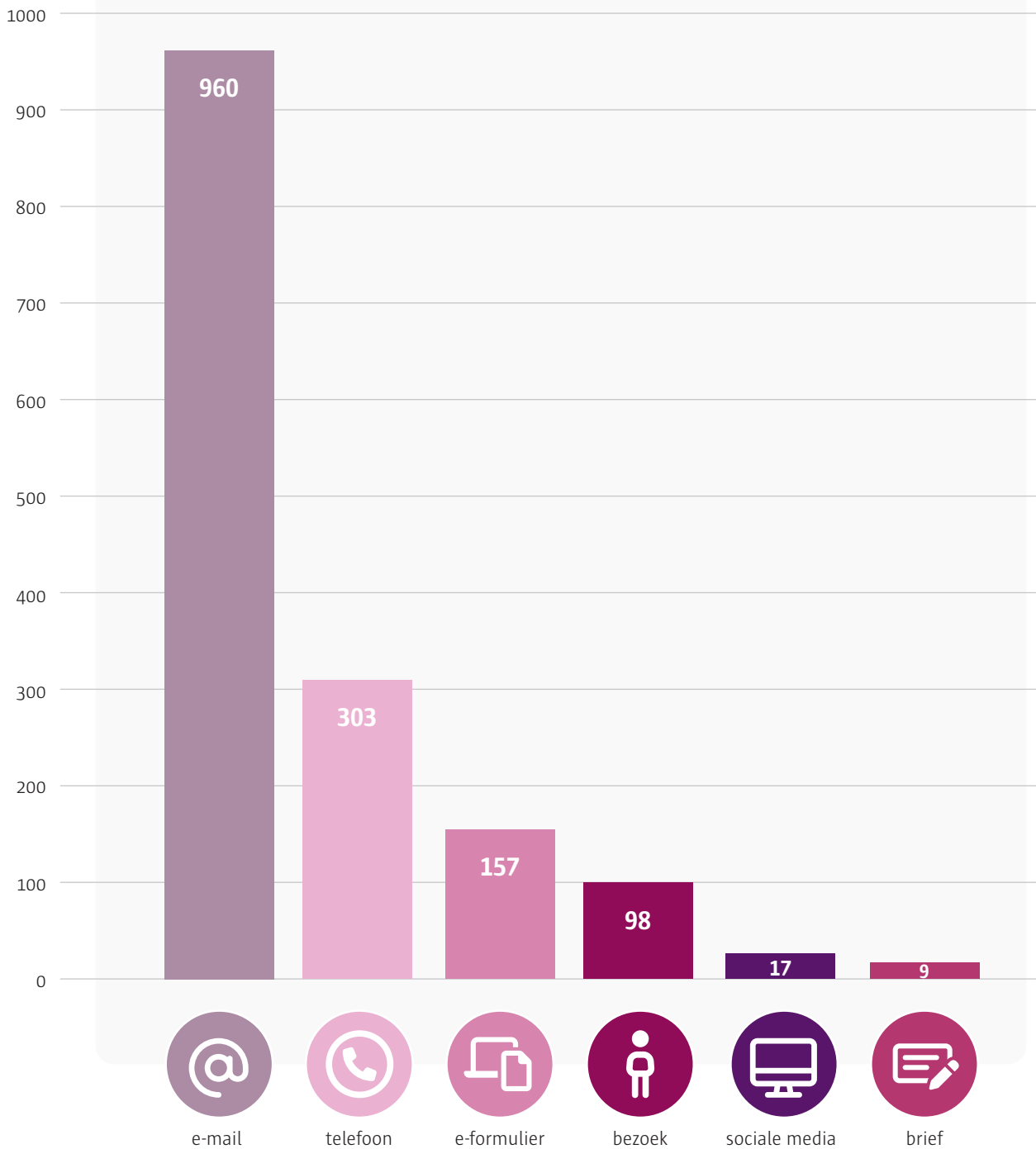
TOTAAL
1553



WOONPLAATS VERZOEKER



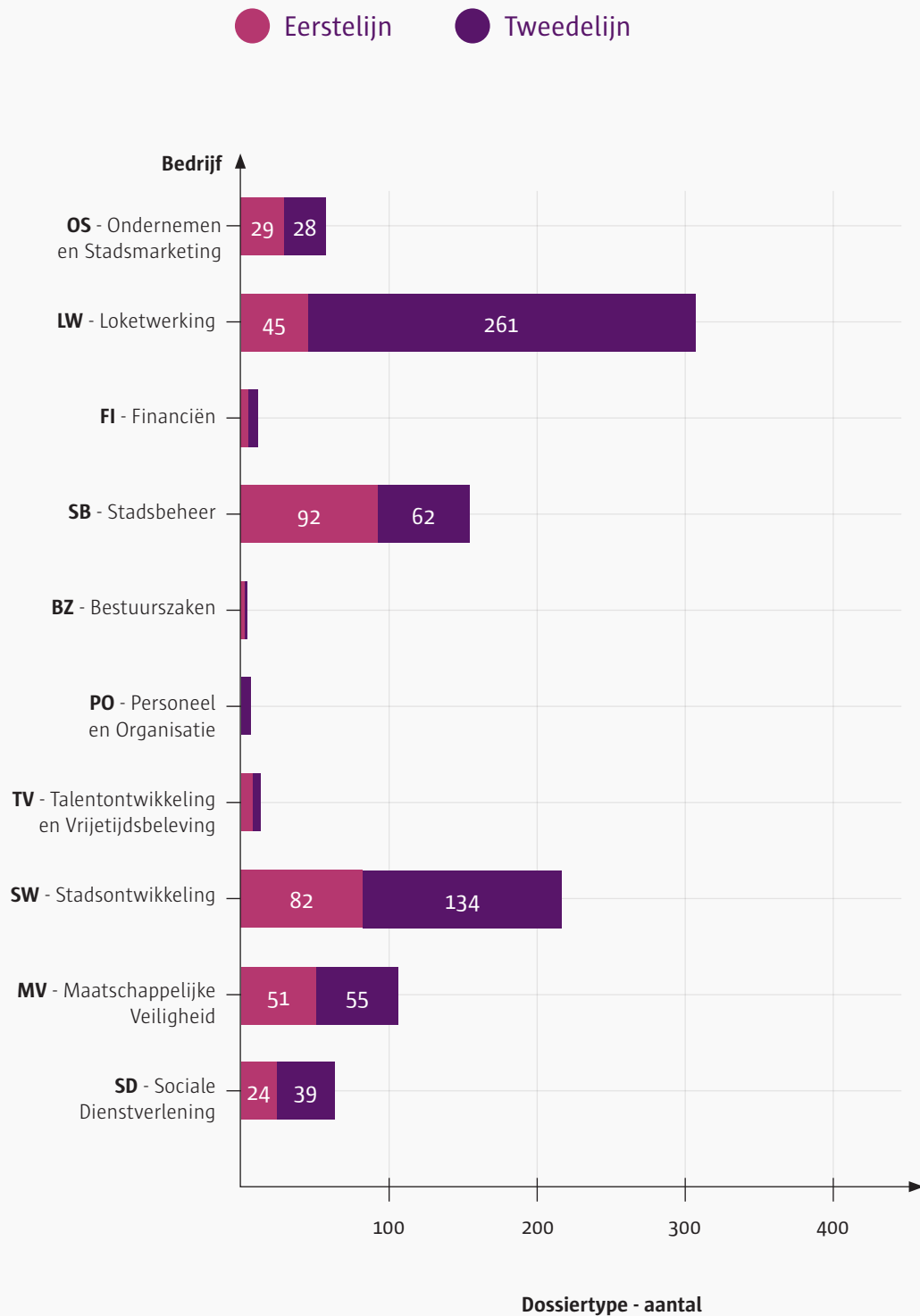
TYPE CONTACTNAME



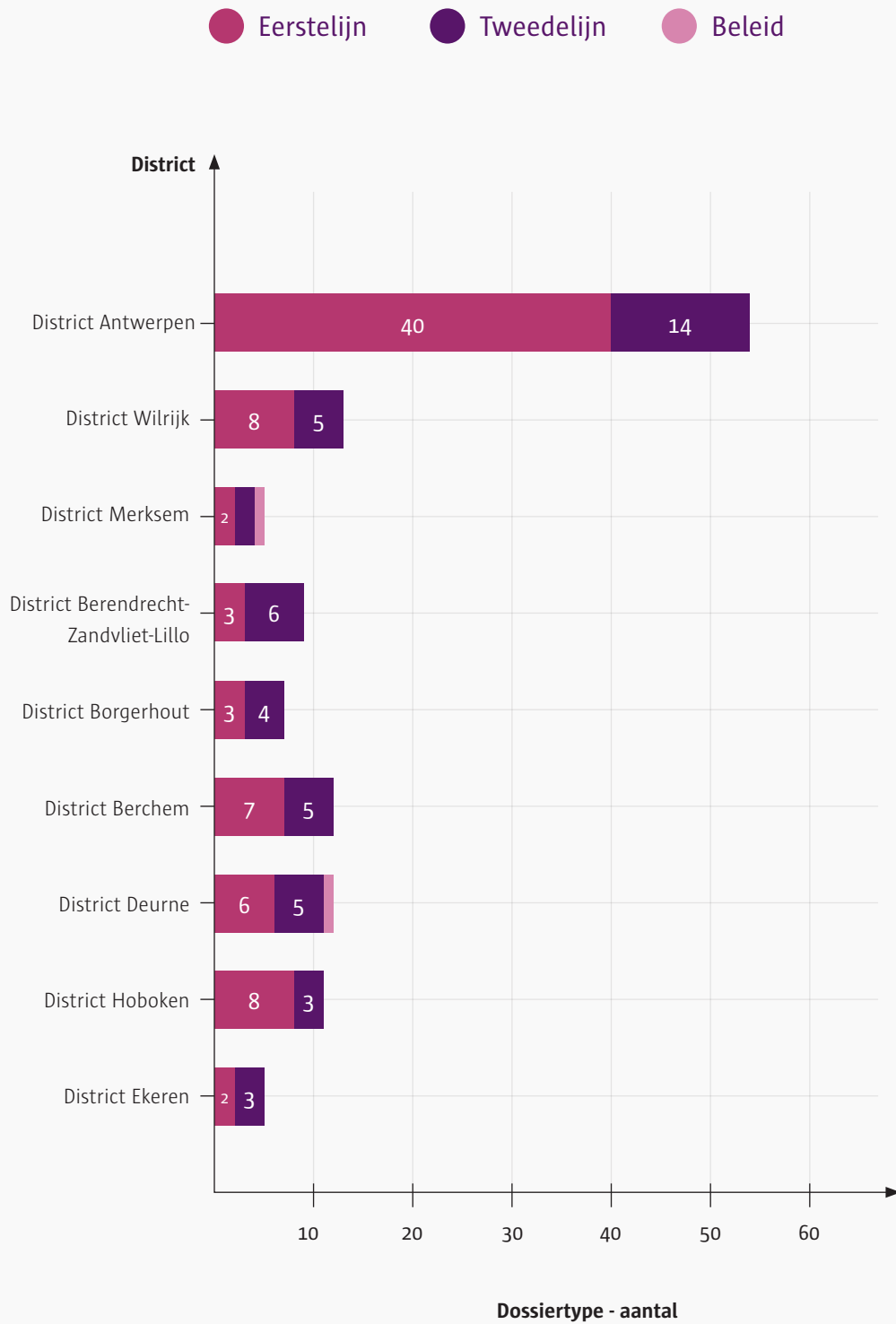
TOP 3 THEMA'S



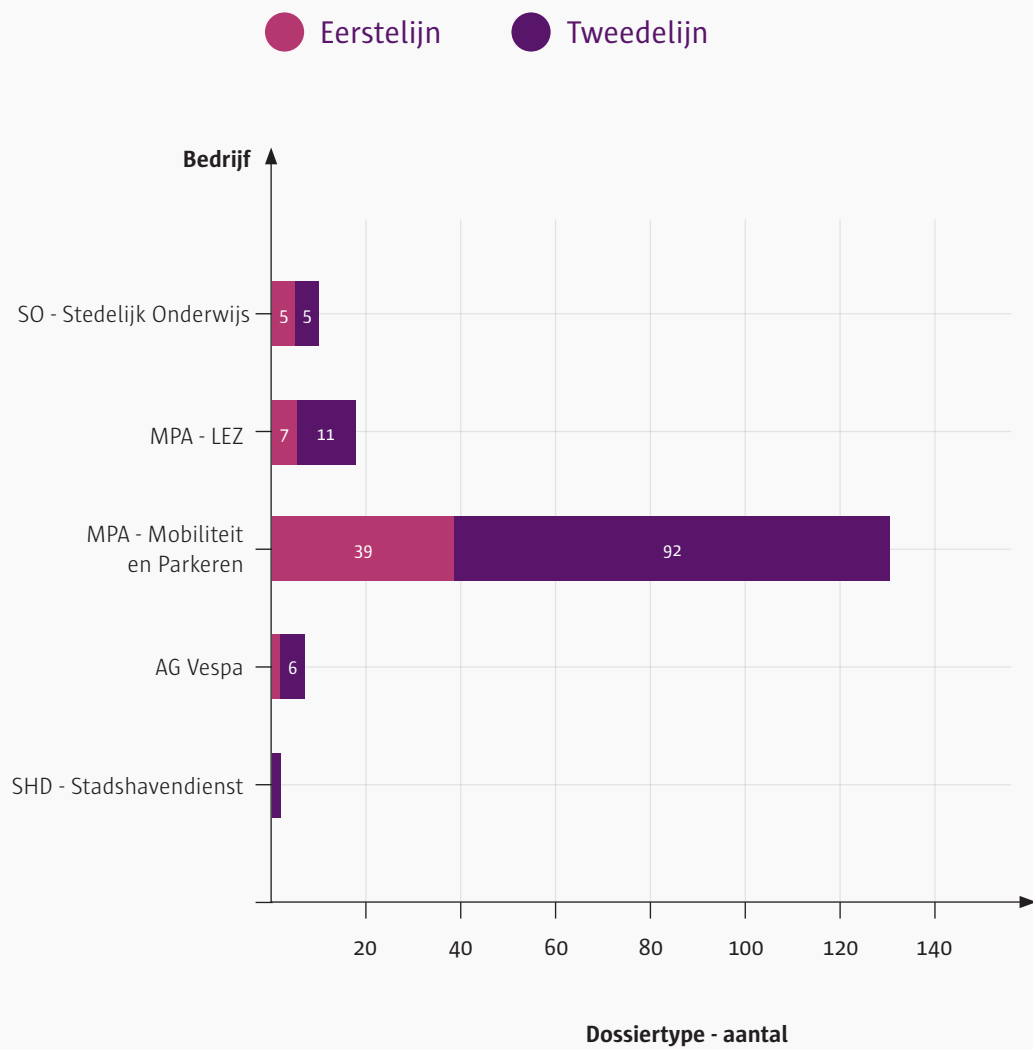
DOSSIERS PER BEDRIJF: BEDRIJFSEENHEDEN



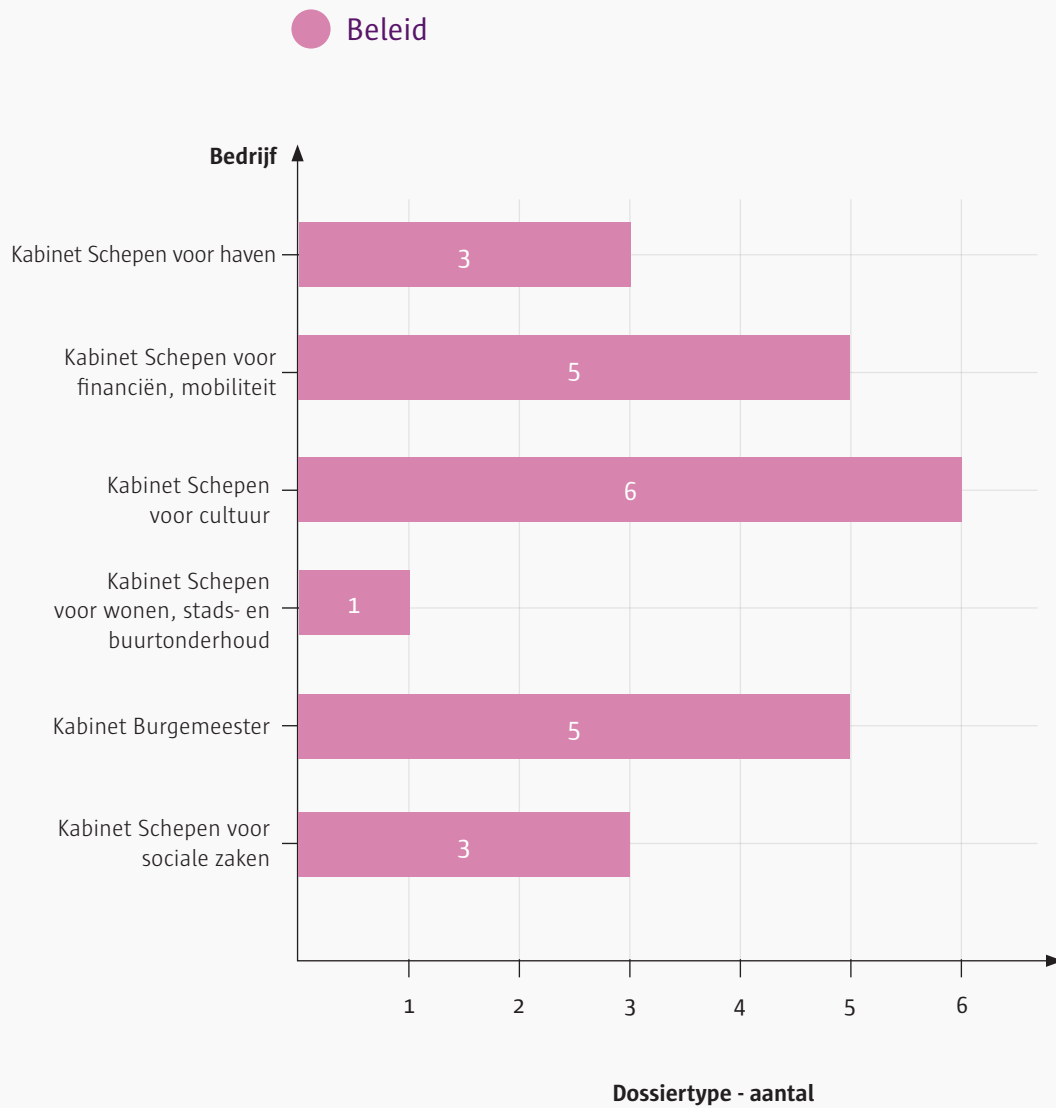
DOSSIERS PER BEDRIJF: DISTRICTEN



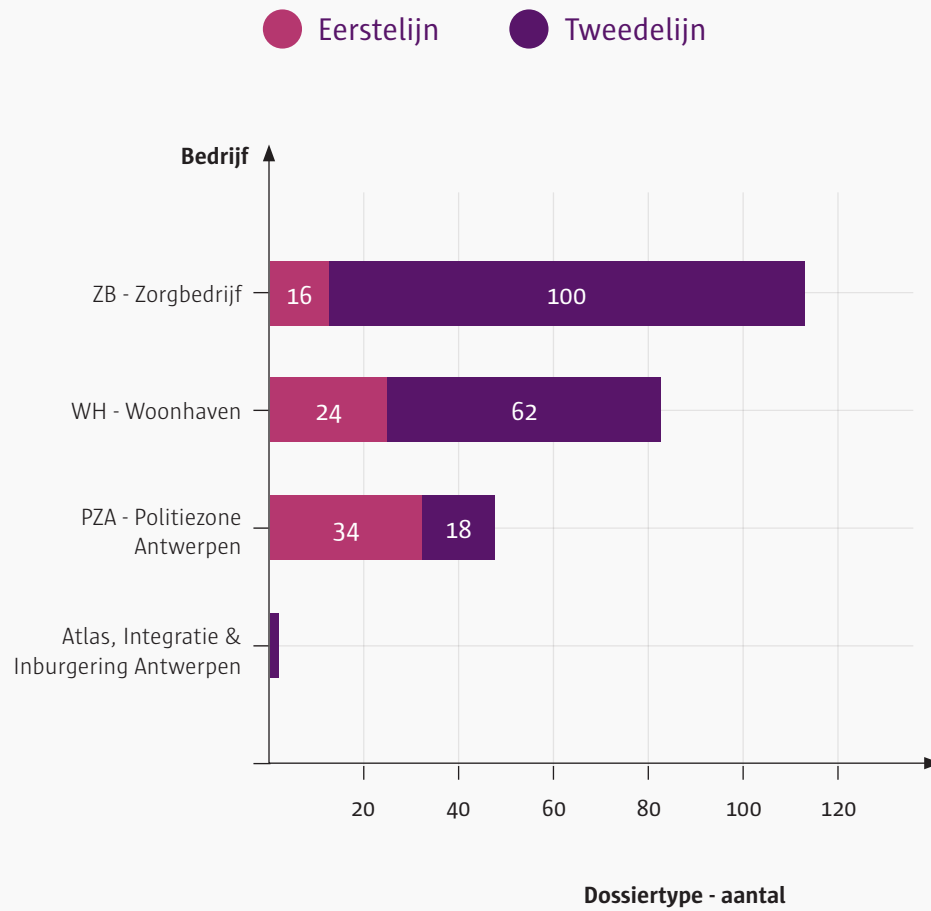
DOSSIERS PER BEDRIJF: AUTONOME BEDRIJVEN



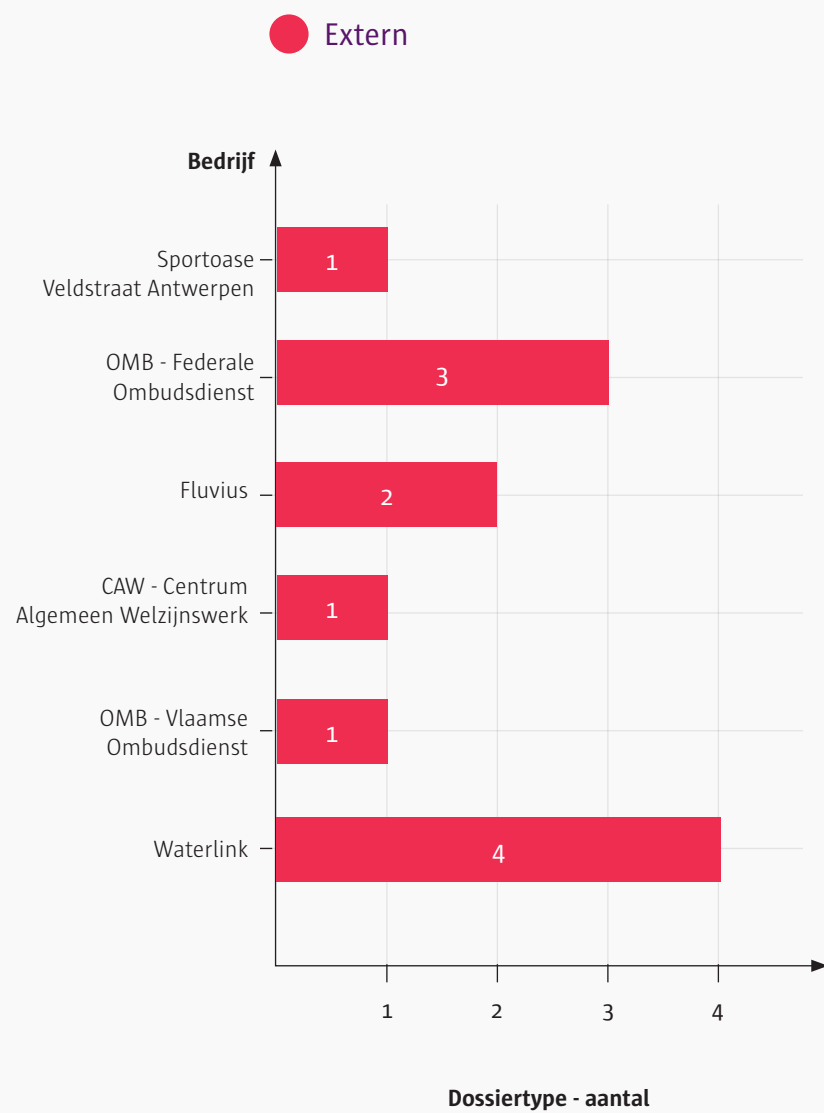
DOSSIERS PER BEDRIJF: KABINETTEN



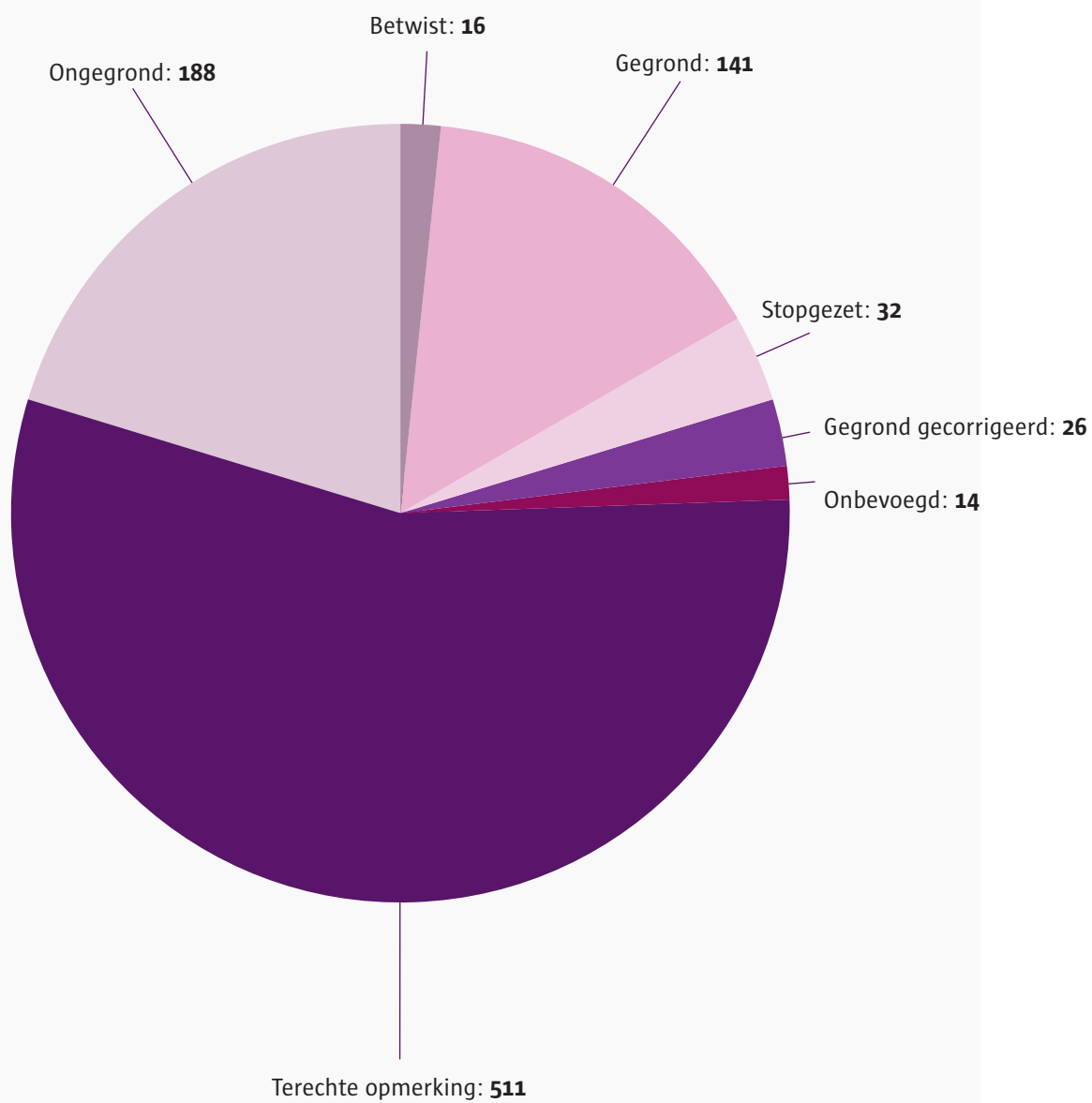
DOSSIERS PER BEDRIJF: ANDERE BEDRIJVEN



DOSSIERS PER BEDRIJF: EXTERNE BEDRIJVEN



KWALIFICATIE DOSSIERS



TOP 3 GESCHONDEN OMBUDSNORMEN



ENKELE CONCLUSIES BIJ DE CIJFERS

De geprefereerde manieren om de ombudsdienst te contacteren zijn mail en telefoon: 60% van de verzoekers contacteert ons via mail, 20% neemt de telefoon.

In 2023 behandelde de ombudsdienst 1553 dossiers.

Wat daarbij opvalt is het aantal gegronde (gecorrigeerde) klachten: dat zijn er 167. Ze komen bijna allemaal terecht binnen de dienst loketwerking en het loket migratie. Beide diensten waren nog maar net aan het recupereren van de twee coronajaren, waarna de cyberaanval opnieuw alles plat legde. Dat zorgde voor heel wat moeilijkheden bij de behandeling van de aanvragen.

Mede door de cyberaanval duurde het vaak erg lang om een antwoord of een duidelijke stand van zaken te krijgen in dossiers. Het is dan ook evident dat de ombudsnormen redelijke behandelingstermijn, adequate communicatie en het vertrouwensbeginsel het vaakst werden geschonden. Het vertrouwen van mensen wordt geschaad wanneer ze geen idee hebben hoe er met hun melding wordt omgegaan of wanneer slechts moeizaam en onduidelijke informatie binnen komt. Zo waren er bij het Zorgbedrijf na de cyberaanval, gedurende een lange tijd, problemen met het financiële programma en nadien kwamen daar de grote kostenafrekeningen voor de assistentieflets bovenop.

Het vormt meteen de aanzet voor een nieuw onderzoeksrapport, dat we in de tweede helft van 2024 finaliseren: 'verbinden en vertrouwen'.

Het stedelijk contactcenter werd midden 2023 overgenomen door een andere private partner. We merken dat er quasi geen meldingen meer binnen komen over lange wachttijden of moeilijkheden in de informatieverstrekking. De ombudsmedewerkers brachten trouwens een bezoek aan het callcenter. We stelden vast dat hier zeer zorgvuldig wordt omgegaan met alle vragen die binnenkomen, de scripts zijn deskundig opgesteld en de calltakers functioneren op een hoog niveau.

AANBEVELINGEN UIT DE GEGRONDE KLACHTEN

Mobiliteit en parkeren: De digitale aanvraag voor toegang tot een autoluwe zone begrijpelijk en toegankelijk maken voor alle aanvragers. (OMB 1469)

Loketwerking: De informatiedoorstroming binnen het loket migratie verbeteren, zodat burgers volledig geïnformeerd een nieuwe aanvraag kunnen indienen of, bij een reeds lopende procedure, hun rechten kunnen uitputten in afwachting van een beslissing. De organisatie van bijvoorbeeld een infopunt migratie kan een grote meerwaarde betekenen. (OMB 122 e.a. OMB 602 e.a.)
De doorlooptijd voor de registratie van adreswijzigingen inkorten (OMB 127 e.a.)

Stadsbeheer: Bij de aanleg en heraanleg van sorteerstraten de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit garanderen. (OMB 113)

Stadsontwikkeling: De communicatieprocedures in het kader van de procedure tot vermoeden van vergunning onder het licht houden en onderzoeken hoe deze kunnen verbeterd worden. (OMB 1294)

Zorgbedrijf Antwerpen: De evoluties van de prijzen die binnen de vaste kosten voor de assistentieflets vallen, sneller opvolgen en de bewoner meteen de mogelijkheid bieden om de provisies te verhogen. (OMB 1133)

INZETTEN OP BEMIDDELING

Op 2 december 2022 keurde het Antwerps schepencollege de ondertekening goed van het charter 'Steden en Gemeenten voor Bemiddeling'. Midden 2023 was het charter 'ondertekend door 40 van de 87 Vlaamse gemeenten die burenbemiddeling aanbieden aan hun bewoners.

De stad biedt verschillende vormen van bemiddeling aan in haar dienstverlening, zoals de dienst burenbemiddeling, GAS-bemiddeling, schoolbemiddeling, schuldbemiddeling, huurbemiddeling, de ombudsbemiddeling, het bemiddelingsteam van de politie. Al deze bemiddelingsdiensten zijn gratis.

Naar aanleiding van de ondertekening ontstond het initiatief om een nauwere samenwerking tot stand te brengen tussen de Antwerpse bemiddelingsdiensten. De werkgroep 'Bemiddeling in Antwerpen' bestaat uit bemiddelaars die:

- in dienstverband werken bij een overheidsdienst of organisatie die samenwerkt met de stad
- hun bemiddelingsdiensten gratis aanbieden aan de betrokken partijen
- gevestigd zijn in de stad Antwerpen.

Intussen is de werkgroep gestart. Ook een medewerker van de ombudsdienst maakt hier deel van uit. In 2023 kwam het netwerk driemaal bij elkaar en was er ook een aparte online intervisie-sessie.

TOUR OMBUDSMAN.BE

In het kader van de Week van de Bemiddeling organiseren de Belgische ombudsmannen van 9 tot vrijdag 20 oktober een tour door België. Ze gingen langs in vijf Waalse steden, vijf Vlaamse steden en in Brussel en dit gebaseerd op de slogan 'Er is altijd een Ombudsman om u te helpen.'



Het netwerk brengt de Belgische ombudsmannen samen die actief zijn op federaal, regionaal en gemeentelijk niveau, maar ook in de verschillende economische sectoren zoals het openbaar vervoer, telecom of energie. In tijden van onzekerheid en complexiteit biedt Ombudsman.be een kompas. Of men nu een geschil heeft met de gemeente, een vraagteken plaatst bij een energiefactuur of een discrepantie ontdekt in een pensioenberekening – de samenwerking wijst de weg naar de juiste ombudsman. Ombudsdiensten zoeken elk jaar naar een oplossing voor de meer dan 100 000 klachten die ze ontvangen, en dat volledig onafhankelijk en gratis.

Op 10 oktober hield de tour halt in Antwerpen aan de Grote Markt.



De stand werd in Antwerpen feestelijk geopend door provinciegouverneur Cathy Berx en schepen Nabilla Ait Daoud.



De OmbudsTour liet iedereen spelenderwijs kennismaken met ombudswerk aan de ombudsstand.

Daarna volgde een infosessie georganiseerd voor de stakeholders (OCMW, CAW, politie, sociale partners...), zodat ook zij de burger naar de ombudsdiensten konden leiden. De schepen heette de deelnemers welkom in het stadhuis.

[nl-ombudstour promofilm.mp4](#)

OMBUDS A-WAARD

In het najaar van 2022 stond de uitreiking van de allereerste Ombuds A-waard op de planning. De bedoeling was om beste praktijken op vlak van klantgerichtheid en klachtenbehandeling in de organisatie in de kijker te zetten. Door de uitzonderlijke omstandigheden moesten we ons oorspronkelijke plan aanpassen en werd de uitreiking verschoven naar begin 2024.

Ombudsmedewerkers hadden in de loop van 2023 gesprekken met klantenteams over initiatieven die ze namen/nemen om klantgerichtheid te garanderen onder soms moeilijke omstandigheden. Zo komen bottom-up vanuit het klantenmanagement kleinschalige initiatieven naar boven, die vaak minder zichtbaar zijn maar volgens de ombudsdienst een pluim verdienen. Daarnaast hoopten we enkele best practices op vlak van klachtenbehandeling in beeld te brengen.

Alle diensten kwamen in aanmerking om de A-waard te winnen. Na een eerste interne selectie door de ombudsdienst, klantenmanagement en de dienst communicatie, bogen drie externe juryleden zich over de ingediende projecten: Marc Carlier (ombudsman stad en OCMW Brugge), Catherine De Bruecker (ombudsvrouw Brussels Hoofdstedelijk Gewest), Sofie Sas (Stafmedewerker beleid Saamo).

Een Ombuds A-waard werd voorzien in drie categorieën: klantgericht werken, excellente klachtenbehandeling en een publieks A-waard, waarvoor kon worden gestemd tijdens het event.

10 projecten haalden de shortlist.

1. A-kaart als instrument voor automatische rechtentoeakening voor kansengroepen.

Het verminderd tarief voor vrijetijdsinitiatieven van de stad wordt sinds begin 2022 automatisch toegekend aan iedereen met verhoogde tegemoetkoming. Mensen met een VT-statuuut moeten daardoor niet langer een kleefbriefje afgeven om hun A-kaart af te halen. Dit initiatief werkt zeer drempelverlagend. Bedoeling is om het gebruik van de A-kaart uit te rollen voor het volledige vrijetijdsaanbod van TV en haar partners.

2. Toegankelijke front-office sociale centra

Sinds de coronacrisis stond de (fysieke) dienstverlening onder druk. Verschillende eerstelijnsdiensten sloten de deuren, waren moeilijk tot niet toegankelijk voor (kwetsbare) burgers, ... Eerstelijnsdiensten, zoals de sociale centra, bleven tijdens de crisissen wél bereikbaar en toegankelijk. Dat had én heeft een enorme impact op hun werking. Desondanks blijven alle medewerkers onze burgers verderhelpen met de nodige professionaliteit en enthousiasme.

3. Tien lokale contactpunten brengen de kinderopvang dichterbij kwetsbare ouders

Om tal van redenen vinden kwetsbare ouders moeilijk de weg naar de kinderopvang. Om dat probleem aan te pakken, installeerde de Regie Kinderopvang tien lokale contactpunten in tien kinderdagverblijven. Op een heel laagdrempelige manier proberen ze ouders die mogelijk toch baat hebben bij kinderopvang, te informeren en te ondersteunen bij de aanvraag voor kinderopvang. Zo kunnen de ouders zelf weldoordacht beslissen of ze beroep willen doen op kinderopvang en in welke vorm of mate.

4. Zorgpunten voor Oekraïense vluchtelingen

De medewerkers van de zorgpunten bieden zowel preventieve gezondheidszorg als eerstelijns medische hulp voor Oekraïense ontheemden. Ze ontlasten ook de nu al sterk overbevroagde Antwerpse huisartsen en eerstelijns zorgverleners door een uniek samenwerkingsverband. Momenteel onderzoekt het Zorgpunt ook de instroom van andere nieuwkomers.

5. Noodarts 2060

Een nieuw afsprakensysteem moet een antwoord bieden op het acute tekort aan huisartsen in de wijk 2060. Het is een telefonisch afsprakensysteem waardoor burgers die geen vaste huisarts hebben, toch de nodige medische zorg kunnen krijgen.

6. Optimalisering inschrijving en materiaalverstrekking straatvrijwilligers

Dankzij de digitalisering van het aanmeldings- en communicatiesysteem in 2018, kon de dienst het enorm aantal nieuwe vrijwilligers dat zich aanbood tijdens de lockdown efficiënt inschrijven en informeren. Ook de manier van materiaaloverlevering, zoals rode zakken, werd succesvol verbeterd.

7. Klachtenmanagement via QR-code

De dienst klachtenmanagement van de Politie voegde een QR-code toe op haar business-kaartje. De kaartjes liggen in alle onthaalkantoren en worden ook meegegeven aan alle interventieteams. Burgers die een klacht willen melden, komen door het inscannen van de code automatisch bij het klachtenformulier terecht.

8. QR-code openbare werken

Waar het een meerwaarde is, maakt district Antwerpen gebruik van QR-codes. Zo kunnen geïnteresseerde bewoners of bezoekers snel informatie vinden over de districtswerken op het openbaar domein. De QR-codes worden ook gebruikt bij uitnodigingsbrieven voor digitale enquêtes, op sommige werfborden en voor de inschrijving op een nieuwsbrief. Bij elke communicatie staat ook steeds een korte URL vermeld.

9. Meer toegankelijke klantenfeedback voor medewerkers die in contact staan met klanten

De klantenfeedback is voortaan ook raadpleegbaar voor buurtzorgmanagers en klantbegeleiders. Klanten verwachten immers dat ook zij op de hoogte zijn van de klachten die ze hebben ingediend bij het Zorgbedrijf. Op die manier kan er ook sneller en beter ingespeeld worden op vragen van de klant.

10. Onderhandelde Zorg

In Woonzorgcentrum (WZC) Hof De Beuken startte men een proefproject rond zelfmanagement bij mensen met diabetes. Bewoners met diabetes die in een WZC verblijven, hebben na een poos de neiging om al hun behandelingen en beslissingen rond hun ziekte stilaan over te laten aan hun zorgverleners. En dat terwijl ze voor hun opname wel vaak in staat waren om zichzelf te verzorgen en zelfstandig beslissingen te nemen over hun behandeling. Door onder meer met de klant te praten én samen te bespreken hoe het behandelplan eruit moet zien, probeert WZC Hof De Beuken de zelfredzaamheid van patiënten te blijven stimuleren.

Op 5 maart werden de Ombuds A-waards uitgereikt.



Met dank aan [Stadshout.be](https://stadshout.be) en [Atelier SamPonette](https://atelier-samponette.be) die de drie Ombuds A-waards maakte met hout van 't stad.

Tijdens het event stelde een medewerker van elk team in 90 seconden nog eens het eigen project voor. Uiteindelijk wonnen onderstaande projecten een Ombuds A-waard.

1. Categorie klantgericht werken

Ombuds A-waard gewonnen door Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving, Ondernemen en Stadsmarketing en Digipolis.

Automatische toekenning van het verminderd tarief voor vrijetijdsinitiatieven van de stad.



2. Categorie excellente klachtenbehandeling

Ombuds A-Waard uitgereikt aan de dienst klantenmanagement van Politiezone Antwerpen (PZA).

QR-code op de visitekaartjes



3. Categorie publieksprijs

Het project Toegankelijke front office sociale centra van de bedrijfseenheid Sociale Dienstverlening kreeg de Ombuds A-waard waarvoor werd gestemd tijdens de plechtigheid.

Bereikbare en toegankelijke sociale centra.



De presentaties van deze uitreiking vindt u via deze link:

[ombuds A-waard FINAL.pptx](#) (sharepoint.com)

DE OMBUDSMAN IN EEN VERKIEZINGSJAAR

Ter gelegenheid van de nakende parlaments-, regionale en gemeenteraadsverkiezingen brengt Ombudsman.be het belang in herinnering van de opdrachten die aan de ombudsdiensten zijn toevertrouwd. In een memorandum dat op 2 mei 2024 werd gepubliceerd doen ze aanbevelingen aan de politieke verantwoordelijken ter bevordering van de toegang van burgers tot hun rechten, tot diensten en tot ombudsmannen.

Er worden vijf thema's toegelicht:

- De toegang tot rechten garanderen en versterken
- De toegankelijkheid van diensten en ondernemingen garanderen
- De toegang tot internet als een essentiële behoefte garanderen
- Een ombudsfunctie op elk bestuursniveau garanderen
- Het statuut en de onafhankelijkheid van ombudsmannen garanderen

Het complete memorandum vindt u in bijlage 7.

We lichten er 'De ombudsfunctie op elk bestuursniveau garanderen' uit. In België blijft er een bestuursniveau waar niet alle burgers de mogelijkheid hebben hun probleem of ontevredenheid voor te leggen aan een ombudsman: op het niveau van de lokale overheden in Vlaanderen en Wallonië.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en in de Duitstalige Gemeenschap is de gewest- of gemeenschapsombudsman ook bevoegd voor de behandeling van klachten van burgers over de lokale overheden en de OCMW's (in Brussel enkel als de gemeente geen eigen onafhankelijke ombudsman heeft).

Ombudsman.be beveelt aan om ervoor te zorgen dat op het niveau van elke gemeente of elk OCMW in Vlaanderen en in Wallonië, de burgers een beroep kunnen doen op een onafhankelijke ombudsman:

- Hetzij een persoon die daartoe door de gemeenteraad is aangewezen;
- Hetzij een persoon die daartoe door meerdere gemeenteraden gezamenlijk is aangewezen.
- Bij gebrek aan één van deze twee opties, vertrouwt een decreet deze rol, afhankelijk van het geval, toe aan de Vlaamse of de Waalse Ombudsman.

In Antwerpen bestaat de ombudsman sinds maart 1991. Al meermaals werd benadrukt dat de stad hiermee een pioniersrol vervulde en dat de functie in alle onafhankelijkheid haar bijdrage levert als kritische waarnemer van de dienstverlening in de stad. Aanbevelingen worden ter harte genomen en ook al is het soms vervelend geconfronteerd te worden met het feit dat niet alles vlekkeloos verloopt, er wordt op een volwassen manier mee omgegaan.

Er zijn in het verleden verkennende gesprekken geweest met gemeenten rondom Antwerpen om de ombudsfunctie uit te breiden. Die eindigden telkens op een dood spoor.

Vlaanderen telt 5 lokale ombudsmannen/vrouwen. De Vlaamse ombudsdienst is als tweedelijnsklachtenbehandelaar bevoegd voor 22 gemeenten, verspreid over Vlaanderen. Dat houdt in dat, in meer dan 250 Vlaamse gemeenten, de inwoners geen beroep kunnen doen op een onafhankelijke ombudsman.

De beslissing om ervoor te zorgen dat elke burger gelijke toegang krijgt tot een ombudsman werd op 2 mei 2019 vastgelegd in de principes van Venetië ([https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdf=CDL-AD\(2019\)005-e&lang=fr](https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdf=CDL-AD(2019)005-e&lang=fr)) en werd bekrachtigd in de resolutie van de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties op 16 december 2020. (<https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n20/373/10/pdf/n2037310.pdf?token=HrFliDvPqmwwaQeOWL&fe=true>)

We onderschrijven ook vanuit Antwerpen de wens dat de burger op elk bestuursniveau kan rekenen op een ombudsman.

BIJLAGE 1

REGLEMENT OP DE GEMEENTELIJKE OMBUDSVROUW/-MAN

TITEL I Statuut

ARTIKEL 1: MANDAATOPDRACHT

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

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

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

ARTIKEL 2: FUNCTIEVEREISTEN

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

ARTIKEL 3: ONVERENIGBAARHEDEN

De functie van ombudsvrouw/-man is onverenigbaar met

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

ARTIKEL 4: ONAFHANKELIJKHEID

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

ARTIKEL 5: BELOFTE

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

ARTIKEL 6: BEVOEGDHEID

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

ARTIKEL 7: RECHTSPOSITIE

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

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

ARTIKEL 8: OPERATIONEEL PLAN

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

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

ARTIKEL 9: EVALUATIE

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

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

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

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

Artikel 10: Mandaatreglement

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

ARTIKEL 11: ONTHEFFINGSGRONDEN

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

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

TITEL II Werking

ARTIKEL 12: BEVOEGDHEIDSOMSCHRIJVING

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

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

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

De tussenkomsten van de ombudsvrouw/-man zijn gratis.

De ombudsvrouw/-man is bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop op 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

1. De ombudsvrouw/-man neemt een klacht niet in behandeling wanneer:
2. de identiteit van de verzoeker haar/hem onbekend is;
3. de klacht betrekking heeft op feiten en gedragingen die zich voordeden 12 maanden voor de klacht;
4. 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 redenen.

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

MANDAATOPDRACHT OMBUDSVROUW



“MANDAATOPDRACHT OMBUDSMAN/-VROUW

De stad Antwerpen, vertegenwoordigd door de gemeenteraad, belast mevrouw Karla Blomme (1-6007236-05/38413), hierna de ombudsvrouw genoemd, met de mandaatopdracht op de stedelijke ombudsfunctie, zoals vastgesteld door de gemeenteraad op 22 mei 2006 (jaarnummer 1168). De ombudsvrouw en de bovengenoemde mandaatopdracht zijn onderworpen aan de bepalingen van het reglement op de gemeentelijke ombudsman/-vrouw, zoals vastgesteld door de gemeenteraad op 22 mei 2006 (jaarnummer 1167).

De mandaatperiode gaat in op 1 oktober 2006 en eindigt op 30 september 2011.

De ombudsvrouw wordt belast met de mandaatopdracht op de stedelijke ombudsfunctie:

De doelstellingen van deze mandaatopdracht zijn:

1. als aanspreekpunt voor de burgers fungeren voor het behandelen van klachten
2. een vraaggestuurde en klantgerichte dienstverlening stimuleren, waarin rechtmatige behoeften van de burgers centraal staan
3. het algemeen kader aanbieden, waarbinnen de stedelijke ombudsfunctie bijdraagt om de kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie van de dienstverlening te verbeteren en dit op twee vlakken:
 - a. door het preventief doen van aanbevelingen naar de organisatie
 - b. door een gelegen uitbouw van een 2^{de} lijnsklantenmanagement en een synergie tot stand te brengen met het 1^{ste} lijnsklantenmanagement
4. de ombudsfunctie zo organiseren dat ze binnen de grenzen van de enveloppe optimaal functioneert
5. de ombudsfunctie heeft een coördinerende en bewakende rol zodanig dat vanuit het oogpunt van de burger, 1^{ste} – en 2^{de} lijnsklantenmanagement op elkaar wordt afgestemd.

Artikel 1: Werking

In uitvoering van deze mandaatopdracht maakt de ombudsvrouw binnen de 3 maanden na haar aanstelling, een operationeel plan op, dat aan de gemeenteraad ter goedkeuring wordt voorgelegd. In dit operationeel plan wordt o.m bepaald:

- a. welke suggesties of klachten van burgers in behandeling worden genomen
- b. op welke wijze en via welke kanalen aanbevelingen van de burgers worden omgezet in de organisatie
- c. hoe de ombudsfunctie vanuit een onafhankelijke positie samenwerkt met de stedelijke organen, de stedelijke administratie (inclusief lokale politie en districten), OCMW, autonome gemeentebedrijven, verzelfstandigde entiteiten en iedere andere private of publieke rechtspersonen waaraan een taak van gemeentelijk belang wordt toevertrouwd
- d. hoe de ombudsfunctie zich verhoudt tot aanspreekpunten in de districten en de stedelijke organisatie (1^o lijnsklantenmanagement)
- e. hoe zij rapporteert over haar werkzaamheden aan het college, gemeenteraad en managementteam

Artikel 2: Ter beschikking gestelde middelen



- a. Voor haar werking stelt het college aan de ombudsvrouw een ingericht kantoor ter beschikking dat gevestigd is op een plaats die gescheiden is van de stedelijke administratie en aangepast is aan de noden van de ombudsfunctie
- b. Het personeelskader wordt vastgesteld door de gemeenteraad. Tegenover deze personeelsleden heeft de ombudsvrouw de bevoegdheid van een diensthoofd. De ombudsvrouw krijgt een aparte personeelsenveloppe (eigen trekkingsrechten)
- c. De ombudsvrouw krijgt de beschikking over alle stedelijke informatie- en communicatiekanalen, onder welke vorm ook.

Artikel 3: Waarborgen

- a. De ombudsvrouw oefent haar opdracht uit op basis van stukken of ter plaatse. De diensten bezorgen haar alle inlichtingen die nuttig worden geacht in zover zij relevant zijn voor de te behandelen klachten
- b. De ombudsvrouw vervult haar taak in volle onafhankelijkheid en inhoudelijk niet onder een hiërarchisch gezag.
- c. Als brugfunctie naar de organisatie kan de ombudsvrouw vanuit een onafhankelijke positie samenwerken met de stedelijke organen, de stedelijke administratie (inclusief lokale politie en districten), OCMW, autonome gemeentebedrijven, verzelfstandigde entiteiten en iedere andere private of publieke rechtspersonen waaraan een taak van gemeentelijk belang wordt toevertrouwd zodat de kwaliteit van de dienstverlening erop vooruitgaat. De ombudsvrouw neemt niet deel aan het beleid en het beheer van de diensten.
- d. De ombudsvrouw vormt zich een onafhankelijke en objectieve opinie, maar kan zich niet in de plaats stellen van de diensthoofden. Zij heeft geen beslissingsbevoegdheid.
- e. Deze mandaatopdracht en de bepaalde duurtijd ervan benadrukken de onafhankelijke positie van de ombudsvrouw

Artikel 4: Opdracht

- a. De ombudsvrouw neemt klachten in behandeling en communiceert hierover met de burger.
- b. De ombudsvrouw zorgt ervoor dat zij voor de burger een zichtbare, laagdrempelige en toegankelijke rol opneemt, met het oog op de permanente verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening voor de burger en vanuit de logica van de burger.
- c. De ombudsvrouw doet in de eerste plaats aanbevelingen tot kwaliteitsverbetering of correctieve actie ten behoeve van het beleid en het management van stad en districten.
- d. De ombudsvrouw werkt zo nodig mee bij de implementatie van haar voorstellen, maar treedt hierbij nooit in de plaats van het management.
- e. Binnen de perken van haar mogelijkheden en bevoegdheden onderneemt de ombudsvrouw zo goed mogelijk acties met effect op het positief gevoel en de tevredenheid van burgers en bestuur
- f. De ombudsvrouw brengt over inhoudelijke materies in de sector beleidsvoorstellen en adviezen uit, zodanig dat het college weet welke beslissingen moeten worden genomen.
- g. De aanbevelingen van de ombudsvrouw hebben waar mogelijk een generieke invalshoek
- h. Door het doen omzetten van haar aanbevelingen in de organisatie, bouwt de ombudsvrouw een lerend systeem uit, zodanig dat zij bijdraagt om de tevredenheid



't Stad
is van
iedereen.

van de burger te doen stijgen. Hiertoe kan de ombudsvrouw de nodige samenwerkingsverbanden uitwerken in overleg met het managementteam.

- i. De ombudsvrouw werkt een netwerk uit, zodanig dat zij bij klachten via het geëigende forum of de bevoegde instantie de gepaste acties kan laten ondernemen.
- j. De ombudsvrouw levert een positieve bijdrage aan klantgerichte veranderingsprocessen.”

Te Antwerpen, op

Namens de gemeenteraad
De stadssecretaris

R. Verhaert

de burgemeester

P. Janssens

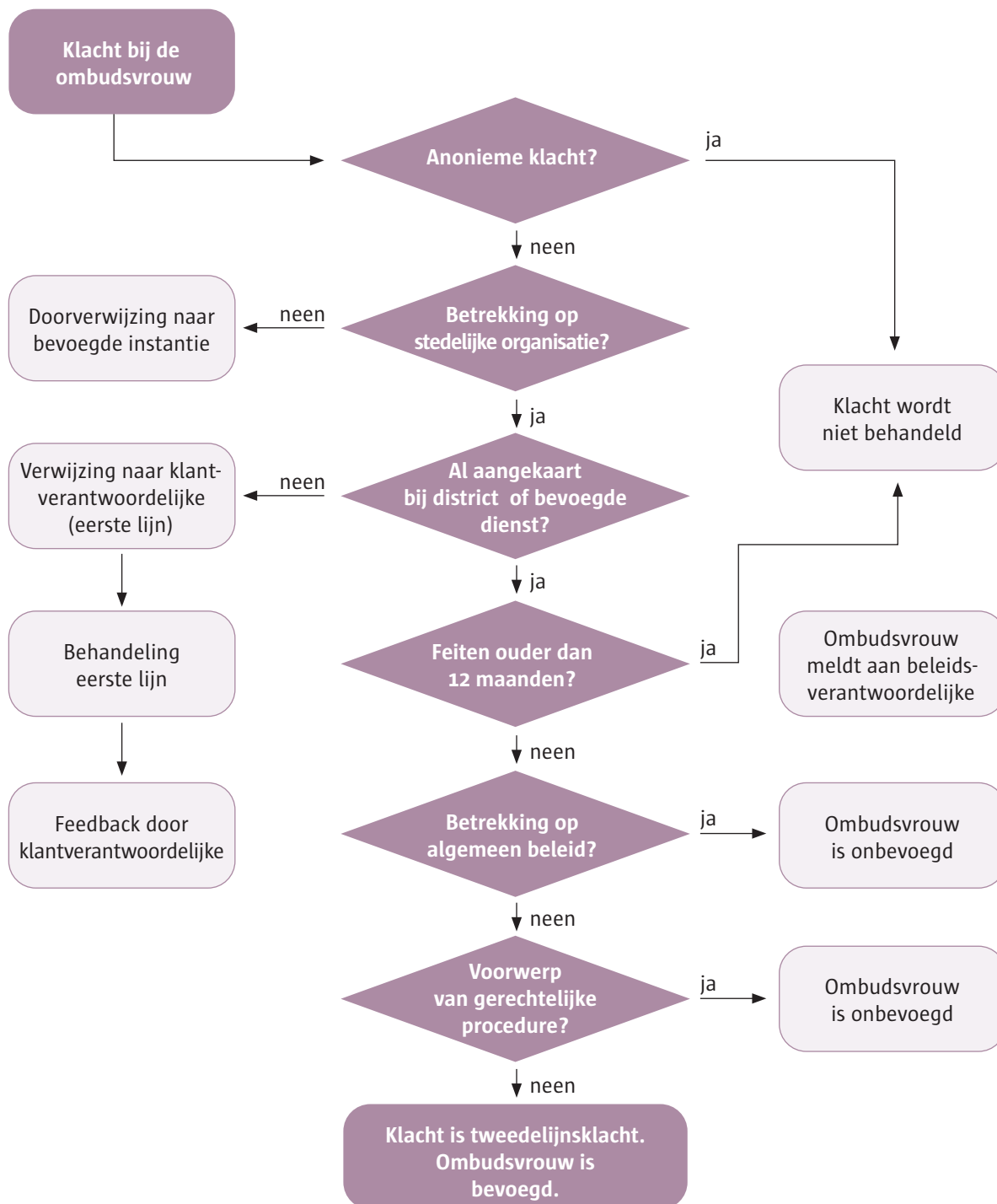
De ombudsvrouw
voor aanvaarding van de mandaatopdracht op de stedelijke ombudsfunctie:

Karla Blomme 06/09/2006
1-6007236-05/38413

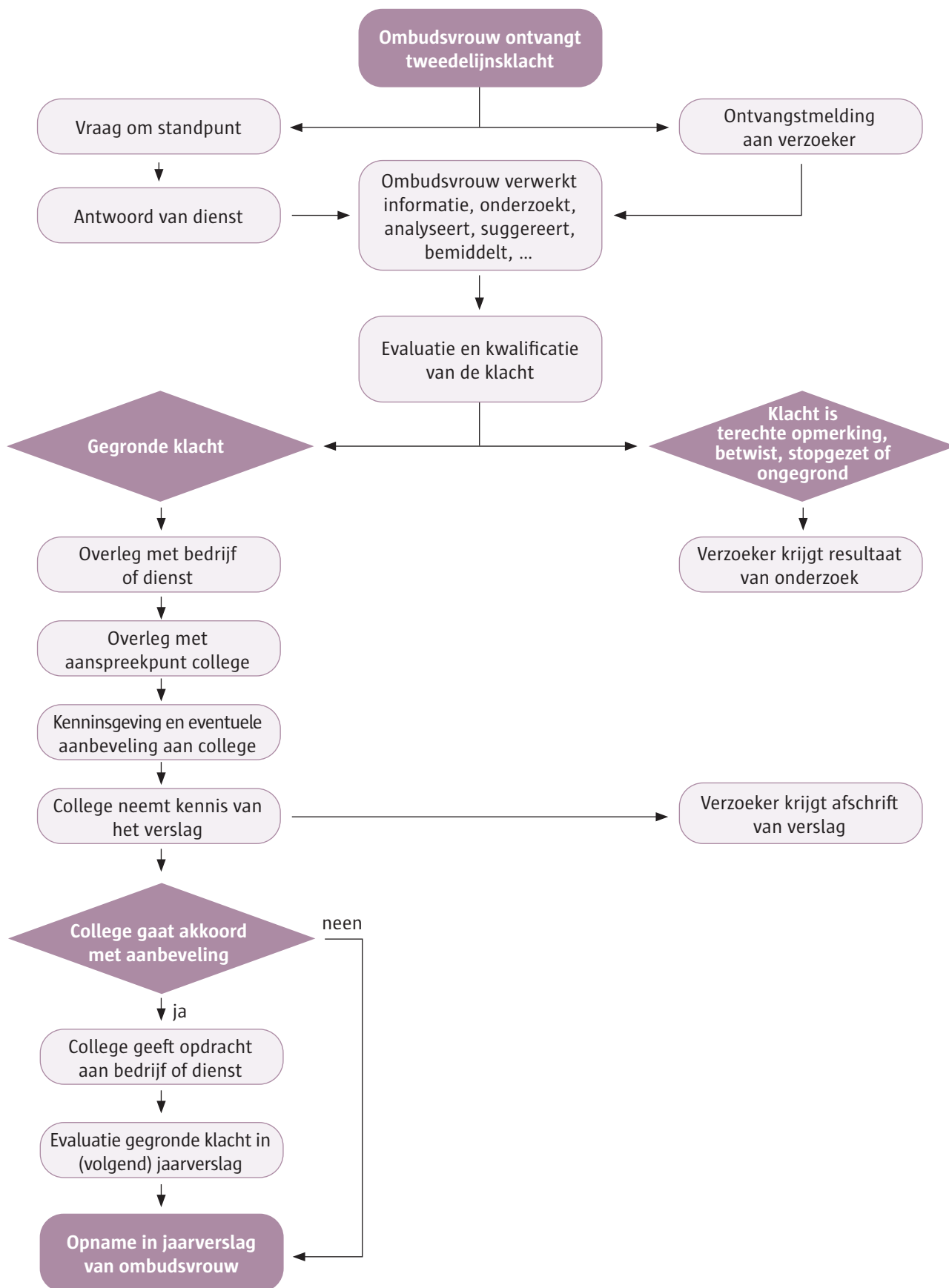
BIJLAGE 3

WORKFLOW KLACHTENBEHANDELING

WANNEER IS EEN KLACHT ONTVANKELIJK?



HOE WORDEN KLACHTEN BEHANDELD?



BIJLAGE 4

OMBUDSNORMEN

Beoordelingscriteria

WET EN REGELGEVING

1. Overeenstemming met de regelgeving: de overheid moet handelen in overeenstemming met de normen en verplichtingen zoals deze door een wettelijke regeling op alle niveaus werden vastgelegd. Het overheidshandelen moet in overeenstemming zijn met de rechtsregels. Wat onwettig is, is onbehoorlijk.
2. Specifieke regelgeving:
 - 2.1. Gelijkheidsbeginsel: gelijke gevallen moeten op een gelijke manier en onpartijdig behandeld worden. Een variant van dit principe is het niet-discriminatiebeginsel. Het gelijkheidsbeginsel verbiedt dat personen die zich in eenzelfde situatie bevinden, op een verschillende manier behandeld worden. Het gelijkheidsbeginsel houdt niet in dat incidentele fouten in andere vergelijkbare gevallen herhaald zouden moeten worden.
 - 2.2. Motiveringsplicht: de overheid moet haar beslissingen ten aanzien van de burger motiveren door haar argumenten op een afdoende manier toe te lichten en te verduidelijken in een verstaanbare taal. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is ontoereikend. Een bondige motivering volstaat evenwel als ze duidelijk is en op maat van de burger.
 - 2.3. Openbaarheid van bestuur: de overheid moet haar passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen. Als de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien (passieve informatieverstrekking). De overheid moet het publiek uit eigen beweging zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt (actieve informatieverstrekking). Deze informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn.
 - 2.4. Deontologie: de ambtenaar moet integer zijn. Hij moet handelen volgens de deontologische code en/of zijn statuut. Hij heeft een voorbeeldfunctie. Hij mag niet aan machtsafwendings of machtsmisbruik doen. Hij mag zich niet laten verleiden tot belangenvermenging. Hij moet onpartijdig zijn.
 - 2.5. Interne klachtenbehandeling: elke administratie moet in staat zijn om klachten van burgers op een correcte manier te behandelen. Belangrijke aspecten daarbij zijn een redelijke behandelingstermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties. De burger heeft een klachtrecht.
 - 2.6. Respect voor de persoonlijke levenssfeer: ambtenaren moeten de privacy van de burger respecteren.

ALGEMENE BEGINSELEN VAN BEHOORLIJK BESTUUR

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

1. **Rechtszekerheidsbeginsel:** de overheid moet duidelijkheid en zekerheid over de rechtsnormen waarborgen. De burger moet duidelijk weten wat zijn rechten en plichten zijn. De burger moet kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.
2. **Vertrouwensbeginsel:** de overheid moet de door haar gewekte en gerechtvaardigde verwachtingen kunnen inlossen. De burger moet weten wat hij kan verwachten van de overheid, die consequent moet handelen.
3. **Redelijkheidsbeginsel:** de overheid moet blijk geven van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. Het resultaat van elke beslissing moet redelijk zijn. In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burger. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zoveel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.
4. **Zorgvuldigheidsbeginsel:** dit is het meest algemene beginsel. Het slaat zowel op het eigen handelen van de overheid, dat plichtsbewust en nauwgezet moet zijn bij de voorbereiding en in het nemen van een besluit, als op de interactie met de burger. Daar moet de overheid vriendelijk en zorgzaam zijn. Elke overheidsdienst dient nauwkeurig te werken, de dossiers deskundig op te volgen, oplossingsgericht te reageren en fouten tijdig te herstellen. Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole.
5. **Zuinigheidsbeginsel:** zuinigheid verwijst naar voorzichtig financieel beheer, waaronder het verminderen van de kosten door efficiëntere processen en besparingen, zonder dat de kwaliteit van de output of de doelstellingen wordt aangetast. Het beginsel schrijft voor dat de door de overheid ingezette middelen tijdig beschikbaar gesteld worden in de gepaste hoeveelheid en kwaliteit tegen de beste prijs.
6. **Fair-playbeginsel:** de overheid treedt open en eerlijk op, houdt geen informatie achter of zet de burger niet ongeoorloofd onder druk. Een gebrek aan fair-play kan blijken uit een overdreven traagheid of spoed. Dit abnormaal tempo kan de rechten van de burger bemoeilijken of beknotten.
7. **Onpartijdigheidsbeginsel:** de overheid of ambtenaar mag niet vooringenomen zijn en zich niet door persoonlijke belangen, voorkeur of genegenheid laten leiden bij zijn oordeel. Een ambtenaar mag niet betrokken zijn bij een beslissing waarbij hijzelf of een van zijn naasten belang heeft of lijkt te hebben.
8. **Redelijke behandelingstermijn:** elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijke voorziene termijnen behandeld of anders binnen een redelijke termijn. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijke negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger. Afspraak is dat de diensten een antwoord bezorgen binnen de 28 dagen, nadien volgen drie herinneringen, telkens met een tussenperiode van twee weken. Komt er nadien nog geen antwoord dan wordt de klacht als gegronde klacht voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen.
9. **Hoorplicht:** de overheid kan tegen niemand een ernstige maatregel nemen die gegrond is op zijn persoonlijk gedrag en die van aard is om zijn persoonlijke belangen zwaar aan te tasten, zonder dat hij de gelegenheid heeft gehad om op een nuttige wijze zijn standpunt schriftelijk of mondeling

aan de overheid bekend te maken. De hoorplicht impliceert dat het bestuur de betrokken burger hoort voor zij haar gemotiveerde eindbeslissing neemt en dat de burger vooraf afdoende kennis heeft van de feiten en van de maatregel die het bestuur van plan is te nemen. De hoorplicht geldt enkel bij overheidsmaatregelen met een individuele strekking. In sommige strikt omliggende gevallen kan afgeweken worden van de hoorplicht: bij vaststaande feiten, hoogdringendheid, enz.

DIENSTVERLENINGSNORMEN

1. **Correcte bejegening:** de ambtenaar moet zich fatsoenlijk, hoffelijk, beleefd en hulpvaardig gedragen ten aanzien van de burger.
2. **Soepelheid:** de ambtenaar moet zich, indien dit mogelijk is binnen het reglementaire kader, soepel en flexibel opstellen.
3. **Actieve dienstverlening:** de burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om de burger voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient pro-actief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden. Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan doorschuifgedrag.
4. **Coördinatie:** overheidsdiensten, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken.
5. **Toegankelijkheid en bereikbaarheid:** een overheidsdienst moet bereikbaar zijn, zowel fysisch, digitaal als telefonisch. De gebouwen moeten vlot toegankelijk zijn. De openingsuren moeten ruim en publieksgericht zijn.
6. **Adequate communicatie:** de burger mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen. De brief moet een contactpersoon vermelden.
7. **Degelijke dossieropvolging:** de burger mag van de ambtenaar verwachten dat hij zijn dossier goed opvolgt, dat hij de stand van zijn dossier kent en bijhoudt. De burger mag erop vertrouwen dat de ambtenaar de nodige kennis heeft om zijn functie naar behoren uit te voeren. De burger mag erop rekenen dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft.
8. **Consequent gedrag:** de overheid of de ambtenaar dienen consequent te handelen. Dat wil zeggen dat zij toezien op eenzelfde manier van handelen en informeren in gelijkaardige gevallen. Er dient eenheid van beleid te zijn.
9. **Duurzaamheid:** bij het geven van advies dient de ambtenaar rekening te houden met de duurzaamheid van de gebruikte materialen, ontwerpen, enz. en hierbij vooruitziendheid aan de dag te leggen.

BILLIJKHEID

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

BIJLAGE 5

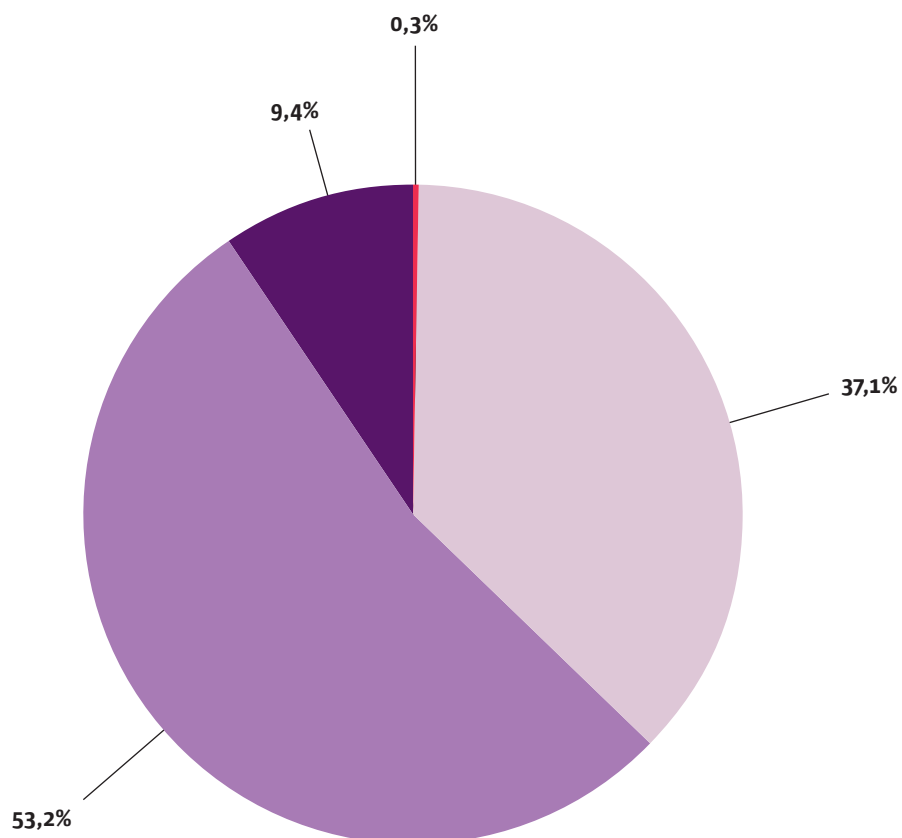
BEKENDHEID OMBUDSVROUW

VRAAGSTELLING

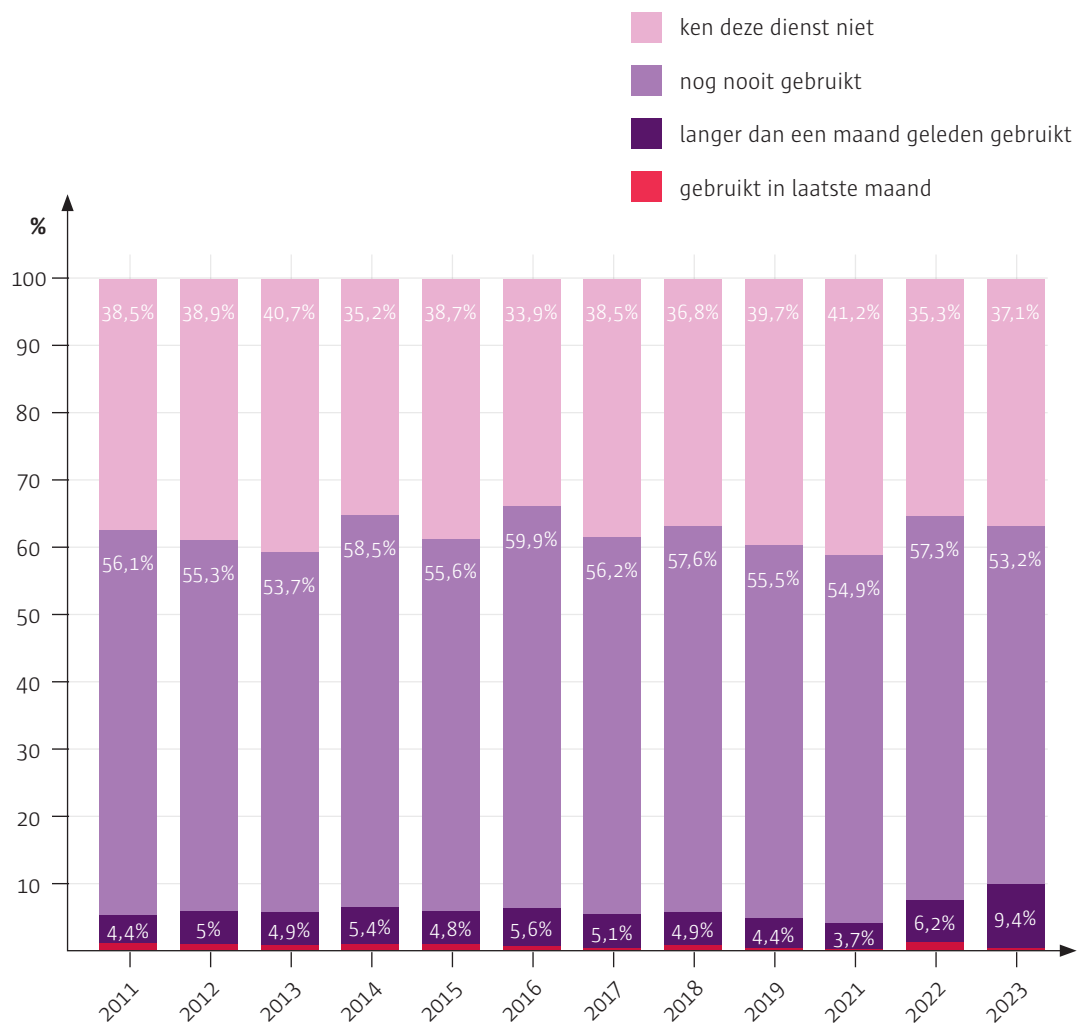
- Vraag naar bekendheid Ombudsvrouw gebeurt 1x per jaar in de steekproef enquêtes van de stad
- Antwoordcategorieën:
 - Ken deze dienst niet
 - Nog nooit gebruikt → Ken ik, maar nog nooit gebruikt
 - Langer dan een maand geleden gebruikt
 - Gebruikt in de laatste maand

BEKENDHEID/GEBRUIK (GOLF 3 2023)

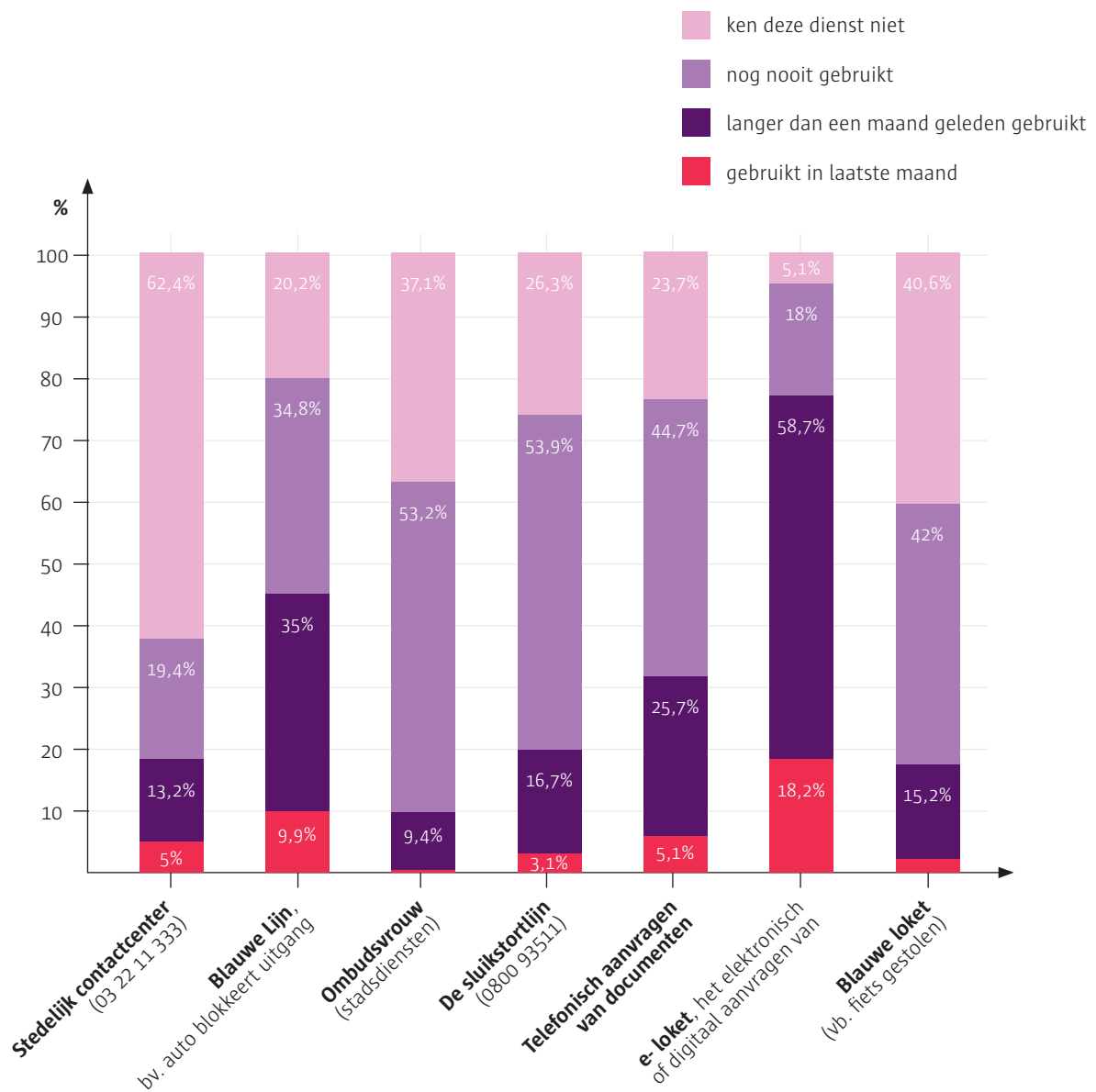
- ken deze dienst niet
- nog nooit gebruikt
- langer dan een maand geleden gebruikt
- gebruikt in laatste maand



EVOLUTIE



BENCHMARK MET ANDERE DIENSTEN



BIJLAGE 6

GEGRONDE KLACHTEN 2023

	Mobiliteit en Parkeren
54	Verlenging toelating autoluwe zone
	Loketwerking
56	Wachttijd loket migratie
58	Wachttijd loket migratie 2
60	Aanvraag gezinshereniging
61	Doorlooptijd registratie adreswijziging
62	Wachttijd loket migratie 3
	Stadsbeheer
63	Toegankelijkheid sorteerstraat
	Stadsontwikkeling
65	Vermoeden van vergunning
	Zorgbedrijf
67	Jaarlijkse afrekening assistentiefats
69	Vrijgave huurwaarborg assistentiefat

Bedrijf	Mobiliteit en Parkeren	
Dossiernummer	OMB 1469	Verlenging toegang autoluwe zone
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
Intakedatum	14/11/2023	
Afsluitdatum	01/12/2023	
Collegebesluit	2024_CBS_01090	
Datum CBS	09/02/2024	

Probleem

Mevrouw G. huurt een ondergrondse garage in een autoluwe zone. Ze had een toelating tot het betreden van deze zone buiten de venstertijden. De toelating verviel op 12 oktober 2023. Ze ontving hiervan een verwittigingsbericht. De verzoekster probeerde een verlenging aan te vragen. Mevrouw is digitaal slechts beperkt vaardig en slaagde er niet in deze aanvraag zelf te doen.

Vervolgens ondernam de verzoekster diverse stappen om haar toelating te proberen vernieuwen. Op 26 oktober maakte ze een afspraak in een webpunt. Daar lukt het echter met begeleiding niet om de aanvraag te doen. Op 9 november 2023 bezocht ze een ander webpunt. Daar werd zij begeleid en na anderhalf uur ondersteuning lukte het om de aanvraag in te dienen. De aanvraag werd goedgekeurd op 13 november, voor een periode van twee jaar. Mevrouw wil met haar verhaal aankaarten hoe complex en verwarrend de aanvraagprocedure is en hoezeer deze situatie haar extra zorgen heeft bezorgd in een zeer moeilijke periode in haar leven.

Mevrouw moest in de periode tussen 10 oktober en 8 november 2023 elke dag naar het ziekenhuis voor een kankerbehandeling met bestralingen. Bovendien is ze in haar mobiliteit beperkt vanwege een fysieke handicap. Aangezien haar toelating voor de autoluwe zone was vervallen, diende zij vanaf 13 oktober 2023 tot 8 november elke dag de Blauwe Lijn te bellen om de verdwijnpalen naar beneden te laten halen voor elke in- uitrit.

De complexiteit van de aanvraagprocedure hangt samen met de opbouw van het formulier 'Inname Openbaar Domein' dat ingevuld moet worden om toegang te verkrijgen tot een autoluwe zone. Alle categorieën en verwoordingen in dit formulier zijn onvoldoende afgestemd op het verkrijgen van een (permanente) toelating om een autoluwe zone te betreden. De toelating die verzoekster verkreeg heeft de documentnaam 'parkeerverbod'. De titel in het document is 'Toelating tot het inrichten van werken met beperkte impact en de signalisatie ervan'. Verder wordt er verwezen naar tijdelijke laad- en losactiviteiten enzovoort. Pas nadat de verzoekster alles had ingevuld, kreeg ze een mail met de vraag om bewijsstukken aan te leveren: een huurcontract of eigendomsbewijs van garage. De optie om deze al toe te voegen in het aanvraagformulier ontbreekt.

De verzoekster probeerde op 13 november 2023 (de dag van de goedkeuring) in de voormiddag telefonisch nog contact op te nemen voor ondersteuning met het callcenter van Mobiliteit en Parkeren Antwerpen. Na 35 minuten wachten werd haar gemeld dat ze verkeerd verbonden was. Ze kreeg een ander telefoonnummer, maar ook daar kon men haar niet helpen.

De verzoekster stelt dat ook andere bewoners in het gebouw waar zij woont nog minder digitaal geletterd zijn of de taal niet goed machtig zijn, die het aanvraagformulier ook niet begrijpen en nu bij haar aankloppen om hen te helpen. De verzoekster wijst erop dat het woordgebruik in de aanvraagprocedure voor haar al erg onbegrijpelijk is en bij uitstek ook voor mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn.

Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling merkt op dat het een beleidskeuze is om een aanvraag voor een toelating parkeerverbod, inname openbaar domein of in dit geval, een toelating voor een autoluwe zone, uitsluitend digitaal te laten verlopen. Daar kan helaas niets aan gewijzigd worden. De directeur begrijpt wel dat dit voor mensen, die niet vertrouwd zijn met het internet, een moeilijker proces is.

De dienst Tijdelijke Signalisatie is dagelijks telefonisch bereikbaar en deze informatie is terug te vinden op de toelating zelf.

De directeur bevestigt dat het inderdaad bijzonder ongelukkig is dat dit heeft geleid tot een onvergunde periode waarbij de verzoekster beroep moest doen op de Blauwe Lijn. Net daarom verzendt men tijdig een melding om de toelating te verlengen. De toegang tot een autoluwe zone is voor iedere aanvrager beperkt tot een maximale duur van 2 jaar. Dit is om een wildgroei van toelatingen zonder einddatum te vermijden waarbij er geen zicht en opvolging meer is over de werkelijke situatie.

In 2024 wordt er ingezet op een evaluatie van het ganse systeem. Een onmiddellijke link naar een aanvraag voor een autoluwe zone is iets waarop zal ingezet worden. Ook het woordgebruik van een toelating zal onder het vergrootglas gehouden worden zodat er een betere afstemming is.

In aanloop naar de agendering laat de directeur Stadsontwikkeling weten dat de verlenging op ingediend komt te staan en wanneer de medewerkers deze verlenging ontvangen, krijgt de klant een nieuwe toelating.

In dit verhaal werd deze weg niet bewandeld en heeft de verzoekster een nieuwe aanvraag gestart. Uit haar klacht blijkt dat in dit geval de klantenreis kan worden verbeterd.

Daarom wordt de navigatiestructuur op antwerpen.be aangepast zodat klanten die niet rechtstreeks de link volgen naar Mijn aanvragen, toch bij het juiste product en in de juiste toepassing landen. Ook op de infopagina's wordt één en ander aangepast zodat klanten eerst drempelinformatie krijgen vooraleer ze een aanvraag starten en zodat ze niet bij de stedelijke infolijn terecht komen, maar rechtstreeks het juiste klantenteam kunnen contacteren als ze vastlopen.

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

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

Besluit

De ombudsvrouw stelt vast dat het aanvraagstelsel voor toegang tot een autoluwe zone onvoldoende klantgericht is ingericht. Het is een goede zaak dat het stelsel in 2024 geëvalueerd wordt. Voor de verzoekster heeft deze procedure een grote impact gehad op haar welzijn in een moeilijke periode van haar leven. De ombudsvrouw sluit deze melding daarom af als gegrond met schending van de ombudsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Mobiliteit en Parkeren erop blijft toezien dat de aanvraagprocedure voor toegang tot een autoluwe zone begrijpelijk en toegankelijk is voor alle aanvragers.

Bedrijf	Loketwerking	
Dossiernummer	OMB 122 e.a.	wachttijd loket migratie
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	vertrouwensbeginsel	schending
Cluster	2023 Doorlooptijd loket migratie	
Intakedatum	11/01/2023	
Afsluitdatum	22/05/2023	
Collegebesluit	2023_CBS_03706	
Datum CBS	02/06/2023	

Probleem

Vanaf de start van 2022 bereiken verschillende klachten de ombudsvrouw over de wachttijd bij het loket migratie. Het gaat om diverse types elektronische verblijfkaarten die voor de eerste maal door nieuwkomers worden aangevraagd of om verblijfkaarten die verlengd moeten worden. Verzoekers komen door de oplopende wachttijden in de problemen op diverse levensdomeinen (mutualiteit, werk, verblijfsrecht, reizen, enz.). Deze verzoekers kloppen bij de ombudsvrouw aan in de hoop een bespoediging van het dossier te bekommen of een geruststelling te verkrijgen dat er andere mogelijkheden zijn om de eigen administratie in afwachting op orde te brengen.

De problemen op het vlak van persoonlijke administratie ten gevolge van het ontbreken van verblijfspapieren zijn divers en bijgevolg ook de mogelijke oplossingen. De ombudsvrouw merkt dat vele aanvragers helaas niet steeds op de hoogte van deze oplossingen (zoals het recht op een basisbankdienst, het aanvragen van een bisnummer door de mutualiteit voor werknemers, het aanvragen van sociale hulp bij een sociaal centrum voor het dekken van medische kosten, enzovoort).

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

Eind 2022 volgt de cyberaanval op de stad waardoor de wachttijden bij het loket migratie en de meldingen bij de ombudsvrouw toenemen. Van half december tot mei 2023 noteert de ombudsvrouw 55 tweedelijnsklachten.

Onderzoek

Het loket migratie engageert zich er al lange tijd toe om de behandelingstermijnen naar beneden te halen. De achterstanden zorgen immers voor een stroom aan vragen van klanten over de stand van zaken in hun dossier. Dit zorgt dan weer voor een verder sneeuwbal effect waardoor de behandeltermijnen nog oplopen. Het tijdelijk opschorten van de telefonische permanentie en het overschakelen naar een digitale bereikbaarheid was één van de maatregelen die genomen werden om deze achterstanden snel te verwerken. Deze aanpassing liep van 25 mei tot en met 31 augustus 2022. Na deze periode konden burgers met eerstelijns vragen over hun dossier terecht bij het stedelijk contactcenter, waar de doorlooptijden helaas ook opliepen.

Op de stedelijke website kunnen aanvragers meer informatie vinden en nalezen wat de actuele behandeltermijnen zijn. In die gevallen waar een verblijfsdocument binnen 14 dagen verstrijkt kan een online formulier ingevuld worden zodat klanten tijdig een nieuw verblijfsdocument (bijlage 15) kunnen krijgen, als zij daar

recht op hebben. Voor andere vragen verwijzen de loketdiensten zoveel mogelijk door naar het formulier Informatievraag loket migratie.

Er wordt opgeroepen geen telefonisch contact op te nemen als men vragen heeft bij de doorlooptijd.

Het eerdere plan van aanpak om de graduele wachttijden in het najaar verder structureel weg te werken wordt door de cyberaanval onderbroken. De stijging in het najaar heeft onder andere te maken met de jaarlijkse studentenpiek bij de start van het academiejaar in september en oktober, die normaal in november en december uitgevlakt wordt.

Loketwerking en het garanderen van de dienstverlening is na de cyberaanval prioritair, aldus de directeur. Tegelijkertijd zijn niet alle toepassingen volledig operationeel, waardoor de verwerking van dossiers in work arounds beduidend trager verloopt. Voor het loket migratie is de impact groot. Eind januari 2023 krijgt de ombudsvrouw het bericht vanuit Loketwerking dat er op korte termijn aan een nieuw plan van aanpak gewerkt wordt. Half april verneemt ze dat de resultaten uit de werkgroepen en een voorstel van plan van aanpak aan het beleid werd voorgelegd. Beslissingen of acties zijn half mei 2023 niet bekend. Verder is er ook overleg met de Dienst Vreemdelingenzaken Brussel over de huidige processen en mogelijke alternatieven.

In de aanloop naar de agendering van de dossiers verneemt de ombudsvrouw van de directeur Ondernemen en Stadsmarketing dat wordt ingezet op een (tijdelijke) uitbreiding van het personeelskader. Intussen is daarvoor een collegebesluit genomen (2023_CBS_03213).

Besluit

De ombudsvrouw heeft begrip voor de samenloop van opeenvolgende crisissen en voor de maatregelen die de loketdiensten nemen om de opgelopen dossierachterstand weg te werken.

De toestroom van klachten bij de ombudsdienst houdt echter aan, wat aanduidt dat er meer nodig is. De ombudsvrouw kijkt uit naar de beslissingen die genomen werden en de acties die geïmplementeerd zullen worden.

Los van het wegwerken van de wachttijden, ziet de ombudsvrouw een zeer dringende opdracht weggelegd voor de loketwerking om de informatiedoorstroming te verbeteren, zodat de burgers die een aanvraag hebben bij het loket migratie hun rechten kunnen uitputten in afwachting van het wegwerken van de wachttijden.

De meldingen worden bij de ombudsvrouw afgesloten als gegronsd met schending van de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn en het vertrouwensbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing het nodige doet om de dossierachterstand bij het loket migratie zo spoedig mogelijk weg te werken. Verder beveelt ze aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de informatiedoorstroming spoedig verbetert zodat de burgers die een aanvraag hebben lopen bij het loket migratie hun rechten kunnen uitputten in afwachting van het wegwerken van de wachttijden.

Bedrijf	Loketwerking	
Dossiernummer	OMB 602 e.a.	wachttijd loket migratie 2
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	vertrouwensbeginsel	schending
Cluster	2023 Doorlooptijd loket migratie deel 2	
Intakedatum	02/05/2023	
Afsluitdatum	18/01/2024	
Collegebesluit	2024_CBS_01779	
Datum CBS	01/03/2024	

Probleem

Vanaf de start van 2022 bereiken verschillende klachten de ombudsvrouw over de wachttijd bij het loket migratie. Het gaat om diverse types elektronische verblijfkaarten die voor de eerste maal door nieuwkomers worden aangevraagd of om verblijfskaarten die verlengd moeten worden. Verzoekers komen door de oplopende wachttijden in de problemen op diverse levensdomeinen (mutualiteit, werk, verblijfsrecht, reizen,...). Deze verzoekers kloppen bij de ombudsvrouw aan in de hoop een bespoediging van het dossier te bekomen of een geruststelling te verkrijgen dat er andere mogelijkheden zijn om de eigen administratie in afwachting op orde te brengen. De problemen op het vlak van persoonlijke administratie ten gevolge van het ontbreken van verblijfspapieren zijn divers en bijgevolg ook de mogelijke oplossingen. Van deze oplossingen zijn vele aanvragers helaas niet steeds op de hoogte merkt de ombudsvrouw (zoals het recht op een basisbankdienst, het aanmaken van een bisnummer door de mutualiteit voor werknemers, het aanvragen van sociale hulp bij een sociaal centrum voor het dekken van medische kosten, enzovoort).

Voor de vertraging bij het loket migratie werd aanvankelijk verwezen naar afwezigheden door ziekte, het deels verplichte thuiswerk en de maximale kantoorbezetting vanwege de dan nog geldende coronamaatregelen.

De eerste klachten gaan vooraf aan de oorlog en vluchtelingencrisis in Oekraïne die uitbreekt vanaf 24 februari 2022. Vanaf dan verergert de situatie. De wachttijd in het Antwerpse loket migratie klimt vervolgens voor bepaalde documenten tot boven de 10 weken.

Eind 2022 volgt de cyberaanval op de stad waardoor de wachttijden en meldingen bij de ombudsvrouw toenemen.

Van december 2022 tot en met april 2023 noteert de ombudsvrouw 55 tweedelijnsklachten. Van mei 2023 tot december 2023 ontvangt de ombudsvrouw 67 tweedelijnsklachten.

Onderzoek

Het loket migratie engageert er zich al lange tijd toe om de behandelingstermijnen naar beneden te halen. De achterstanden zorgen immers voor een stroom aan vragen van klanten over de stand van zaken in hun dossier. Dit zorgt dan weer voor een verder sneeuwbaaleffect waardoor de behandeltermijnen nog oplopen. Eén van de maatregelen die genomen werd om deze achterstanden snel te verwerken was het tijdelijk opschorten van de telefonische permanentie en het overschakelen naar een digitale bereikbaarheid. Deze aanpassing liep van 25 mei en met 31 augustus 2022. Na deze periode konden burgers met eerstelijnsvragen over hun dossier terecht bij het stedelijk contactcenter, waar de doorlooptijden helaas ook opliepen.

Op de stedelijke website kunnen aanvragers meer informatie vinden en nalezen wat de actuele behandeltermijnen zijn. In die gevallen waar een verblijfsdocument binnen 14 dagen verstrijkt kan een online formulier ingevuld worden zodat klanten tijdig een nieuw verblijfsdocument (bijlage 15) kunnen krijgen, als zij daar recht op hebben. Voor andere vragen verwijzen de loketdiensten zoveel mogelijk door naar het formulier "Informatievraag loket migratie". Er wordt opgeroepen geen telefonisch contact op te nemen als men vragen heeft bij de doorlooptijd.

Het eerdere plan van aanpak om de graduele wachttijden in het najaar verder structureel weg te werken wordt door de cyberaanval onderbroken. De stijging in het najaar heeft onder andere te maken met de jaarlijkse studentenpiek bij de start van het academiejaar in september en oktober, die normaal in november en december uitgevlakt wordt. Loketwerking en het garanderen van de dienstverlening is na de cyberaanval prioritair, aldus de directeur. Tegelijkertijd zijn niet alle toepassingen volledig operationeel, waardoor de verwerking van dossiers in workarounds beduidend trager verloopt. Voor het loket migratie is de impact groot.

Eind januari 2023 krijgt de ombudsvrouw het bericht vanuit Loketwerking dat er op korte termijn aan een nieuw plan van aanpak gewerkt wordt.

Half april verneemt ze dat de resultaten uit de werkgroepen en een voorstel van plan van aanpak aan het beleid werd voorgelegd. Beslissingen of acties zijn half mei 2023 niet bekend. Verder is er ook overleg met de Dienst Vreemdelingenzaken Brussel over de huidige processen en mogelijke alternatieven.

In januari 2024 leest de ombudsvrouw in het voortgangsrapport loketwerking dat het doel wordt gesteld dat voor het loket migratie de achterstanden tegen maart 2024 zijn weggewerkt, door invulling van extra medewerkers.

Besluit

De ombudsvrouw heeft begrip voor de samenloop van opeenvolgende crisissen en voor de maatregelen die de loketdiensten nemen om de opgelopen dossierachterstand weg te werken.

In januari 2024 is de toestroom aan klachten bij de ombudsvrouw verminderd maar niet gestopt. Ze is verheugd dat de genomen acties resultaat geven en is hoopvol dat in maart 2024 de grootste problemen zijn weggewerkt.

Los van het wegwerken van de wachttijden, ziet de ombudsvrouw een zeer dringende opdracht weggelegd voor de loketwerking om de informatiedoorstroming te verbeteren, zodat burgers volledig geïnformeerd een nieuwe aanvraag kunnen indienen of, bij een reeds lopende procedure, hun rechten kunnen uitputten in afwachting van een beslissing. De organisatie van bijvoorbeeld een infopunt migratie zou hier een grote meerwaarde betekenen.

Deze meldingen worden bij de ombudsvrouw afgesloten als gegrond met schending van de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn en het vertrouwensbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing verder werkt om de dossierachterstand bij het loket migratie zo spoedig mogelijk weg te werken. De ombudsvrouw beveelt ook aan de directeur om de informatiedoorstroming te verbeteren, zodat burgers volledig geïnformeerd een nieuwe aanvraag kunnen indienen of, bij een reeds lopende procedure, hun rechten kunnen uitputten in afwachting van een beslissing.

Bedrijf	Loketwerking	
Dossiernummer	OMB 960 aanvraag gezinshereniging	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
Intakedatum	14/07/2023	
Afsluitdatum	21/08/2023	
Collegebesluit	2023_CBS_08817	
Datum CBS	08/12/2023	

Probleem

Mevrouw F. vraagt de tussenkomst van de ombudsvrouw in verband met de weigering van haar aanvraag gezinshereniging. Uit de informatie die ze bezorgt, blijkt dat deze beslissing genomen werd omdat mevrouw geen geldig paspoort zou voorgelegd hebben. Mevrouw geeft bewijzen om aan te tonen dat er wel een geldig paspoort werd voorgelegd.

Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing reageert: het paspoort werd per vergissing niet mee doorgestuurd naar de dienst Vreemdelingenzaken Brussel (DVZ). De loketdiensten verontschuldigen zich voor deze fout en nemen dit op met de betrokken medewerkers. Ze namen ook contact op met DVZ met de vraag om met prioriteit een beslissing te nemen in dit dossier.

DVZ liet op 27 juli 2023 weten dat de verblijfskaart F kan worden toegekend. Mevrouw had op 28 juli 2023 een afspraak en is op de hoogte van deze beslissing. Ze kreeg een bijlage 15 in afwachting van de levering van de kaart.

Het dossier wordt op 21 augustus 2023 bij de ombudsvrouw afgesloten.

Besluit

Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnorm degelijke dossieropvolging.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing erop toeziet dat de medewerkers van het loket migratie dossiers nauwkeurig opvolgen.

Bedrijf	Loketwerking	
Dossiernummer	OMB 127 e.a.	doorlooptijd registratie adreswijziging
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
Intakedatum	02/2023- 12/2023	
Afsluitdatum	26/04/2024	
Collegebesluit	2024_CBS_03682	
Datum CBS	26/04/2024	

Probleem

De ombudsvrouw ontvangt in de loop van 2023 zeven meldingen over de lange doorlooptijd bij adreswijzigingen. De aanvragers kwamen op heel wat domeinen in de problemen omdat hun nieuwe adres niet officieel geregistreerd stond en de chip op de identiteitskaart niet aangepast was.

Onderzoek

Een adreswijziging dient ten laatste acht dagen na verhuis gemeld te worden bij de stad. In normale omstandigheden wordt de aanvraag binnen de zeven dagen behandeld. In sommige gevallen komt de wijkagent langs voor een woonstcontrole. De wijkagent heeft daarvoor 6 weken de tijd.

Naar aanleiding van de cyberaanval van 5 op 6 december 2022 liepen de doorlooptijden op, niet alleen voor de behandelingstijd maar ook voor het beantwoorden van mails die burgers naar de stad stuurden voor een stand van zaken.

De aanvragen die liepen toen de cyberaanval gebeurde, konden door de politie ook niet meer geraadpleegd worden, waardoor er een nieuwe controle aangevraagd moest worden. De dossiers liepen extra vertraging op waardoor in enkele dossiers die de ombudsvrouw bereikten de doorlooptijd enkele maanden bedroeg.

Een juist adres is van belang voor heel wat instellingen en bedrijven. Een aantal daarvan wordt automatisch ingelicht van deze wijziging zodra die officieel is, zoals sociale zekerheidsinstellingen, het kinderbijslagfonds, het ziekenfonds, het OCMW, arbeidsongevallenverzekeraars, Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie fondsen voor bestaanszekerheid, gewestelijke huisvestingsmaatschappijen, Kind en Gezin en VDAB en ACTIRIS. Aangezien het adres voor deze verzoekers niet officieel en aangepast was op de identiteitskaart, kwamen ze op heel wat domeinen in de problemen.

Burgers konden de doorlooptijd van hun aanvraag opvolgen via de stedelijke website met de datum van dossiers die, chronologisch, in behandeling werden genomen.

Het wegwerken van de lange doorlooptijd verliep moeizaam. In november 2023 vernam de ombudsvrouw dat op dat moment de termijn tussen het indienen van een aanvraag adreswijziging en de opstart 18 tot 20 dagen bedroeg.

De ombudsvrouw verneemt in december 2023 dat tot doel wordt gesteld de achterstanden weg te werken tegen maart 2024, onder meer door inzet van extra personeel.

Besluit

De ombudsvrouw beschouwt deze klachten als gegrond met schending van de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing verdere acties onderneemt om de achterstanden bij het Loket Wonen weg te werken.

Bedrijf	Loketwerking	
Dossiernummer	OMB 579 e.a.	wachttijd loket migratie 3
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
Intakedatum	02/2023	
Afsluitdatum	26/04/2024	
Collegebesluit	2024_CBS_03683	
Datum CBS	26/04/2024	

Probleem

In de loop van 2023 ontvangt de ombudsvrouw vier meldingen over wachttijden bij het Loket Migratie. In deze dossiers dienen aanvragers van de Belgische nationaliteit tussen de acht maanden tot langer dan een jaar te wachten op een afspraak om de nationaliteitsverklaring af te leggen. Ter illustratie, in dossier OMB TL 1084 dient een dame de aanvraag in op 2 december 2022. Op 18 augustus 2023 wordt het dossier bij de stad behandeld, waarna ze op 17 januari 2024 een afspraak krijgt om de verklaring af te leggen.

Onderzoek

Een aanvraag Belgische nationaliteit verloopt in praktijk door een aanmelding via een e-formulier op de stedelijke website. De aanvrager ontvangt informatie over de nodige documenten die op een afspraak bij de stad worden voorgelegd en gecontroleerd. Deze documenten omvatten een geboorteakte of vervangend document, het bewijs van de betaling van registratierecht, bewijs van maatschappelijke integratie en talenkennis en een bewijs van economische participatie. Als deze documenten in orde zijn, dan levert de stad het ontvangstbewijs van de verklaring van Belgische nationaliteit af en stuurt het dossier naar het parket, dat na vier maanden een beslissing neemt.

De meldingen die de ombudsvrouw bereiken, geven aan dat vooral de wachttijden voor de afspraak aan het loket oplopen. Mede door de cyberaanval in december 2022, liep de gemiddelde wachttijd voor een afspraak in het eerste kwartaal van 2023 op tot 27 weken. De administratieve behandeling van de intakes bedroeg in 2023 gemiddeld 30 weken.

In november 2023 werd een nieuw intakeformulier in gebruik genomen. Dat vergemakkelijkt de administratieve procedure. Eind 2023 daalden de wachttijden.

In december 2023 verneemt de ombudsvrouw van de directeur Ondernemen en Stadsmarketing dat het doel is de achterstanden bij het Loket Migratie weg te werken tegen augustus 2024, onder meer door inzet van extra personeel.

Besluit

De ombudsvrouw is van oordeel dat deze vier klachten gegrond zijn, met schending van de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing verdere acties onderneemt om de doorlooptijden bij het Loket Migratie in te korten en de achterstanden weg te werken.

Bedrijf	Stadsbeheer	
Dossiernummer	OMB 113	toegankelijkheid sorteerstraat
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	interne klachtenbehandeling	schending
Intakedatum	11/01/2023	
Afsluitdatum	11/02/2023	
Collegebesluit	2023_CBS_03707	
Datum CBS	02/06/2023	

Probleem

De heer D. contacteert de ombudsvrouw over aanslepende problemen met de sorteerstraat vlak voor zijn woning. De sorteerstraat zorgt door de plaatsing vlak bij de gevel van de verzoeker al jarenlang voor problemen. Over de problemen zijn al een dertigtal eerstelijns klachtendossiers aangemaakt. Het gaat om de privacy van de bewoners die geschonden zou worden, doordat de ophalers in hun woning kijken, lawaai van de glascontainer, ophalingen vroeg in de ochtend, sluikestortproblemen enzovoort. Tenslotte is bij de recente werken aan de sorteerstraat schade berokkend aan het huis en de tuin van de verzoeker. Hiervoor werd een schadedossier ingediend. De werken zouden al maanden stilliggen. De verzoeker is al enkele jaren bezig met dit dossier, stelt hij, en is het beu. Meerdere diensten werden reeds ingeschakeld, maar niemand neemt het dossier echt ter harte. Ook de buurtregisseur werd al ingeschakeld, maar die kon geen veranderingen teweegbrengen. De verzoeker meent dat de verwijdering van de sorteerstraat de enige oplossing is voor de aanhoudende overlast.

Onderzoek

De directeur Maatschappelijke Veiligheid erkent dat de overlast die de verzoeker ondervindt door sluikestort gekend is bij de diensten. Het Groen Kwartier wordt door Stadstoezicht van nabij opgevolgd, zowel binnen de reguliere werking als binnen de hotspotwerking. Ook de buurtregisseur is betrokken in dit dossier en heeft regelmatig contact met de verzoeker. De buurtregisseur heeft verschillende acties uitgevoerd in de wijk, waaronder ook acties om sluikestort aan en overlast van de sorteerstraten tegen te gaan. Zo werden er sensibiliseringsborden geplaatst met daarop de uren dat de sorteerstraat mag gebruikt worden.

Naar aanleiding van de melding bij de ombudsvrouw werd opnieuw aan de stadstoezichers gevraagd om extra aandacht te besteden aan de sluikestortproblematiek rond de sorteerstraten in het Groen Kwartier.

De directeur Stadsbeheer bevestigt dat de verzoeker al meermaals contact opnam om verschillende problemen met de sorteerstraat te melden. Bij de ombouw van de sorteerstraat in 2022 liep het mis en raakte niet enkel de sorteerstraat, maar ook de woning van de verzoeker en de voortuin beschadigd. Dit schadedossier is lopende. De directeur Stadsbeheer hoopt dat er snel duidelijkheid komt in dit verzekeringsdossier.

De herstelling van de sorteerstraat staat gepland voor half februari 2023. Het gaat enkel om een herstelling, de sorteerstraat blijft op dezelfde locatie. In de aanloop naar de recente ombouw in 2022 werden de mogelijkheden om te verwijderen of verplaatsen onderzocht, maar beide zijn niet mogelijk. De straten in de buurt zijn te smal, waardoor een verplaatsing zorgt voor een te grote loopafstand tot de dichtstbijzijnde sorteerstraat. Ophaling aan huis is geen optie in een autovrije zone. Het werken met een verzamelpunt aan de ingang van het gebied zal enkel zorgen voor extra vuil en sluikestort.

Op uitdrukkelijke vraag van de ombudsvrouw of het mogelijk is bij de herinrichting de minimumafstand van drie meter te realiseren, reageert de directeur Stadsbeheer dat deze afstand enkel gehanteerd wordt als het praktisch haalbaar is. Bij het plannen van de ombouw werd de optie onderzocht om de sorteerstraat op te schuiven. Verschillende omgevingsfactoren (aanwezige infrastructuur, positie van omliggende gebouwen, beschikbare ruimte) maken het in dit geval onmogelijk. Deze kleine verschuiving zou volgens de directeur bovendien geen impact hebben op de overlast die de bewoners aankaarten. De directeur stipt aan dat in het verleden al meermaals in dialoog werd gegaan met de verzoeker en andere buurtbewoners.

Zo is er voor de wijk van de verzoeker een speciale regeling actief, zodat deze sorteerstraat steeds als laatste wordt geleidigd om geluidsoverlast te beperken. Sluikstort aan de sorteerstraat wordt binnen de 24 uur na melding verwijderd of automatisch bij de eerstvolgende ledigingsbeurt. Op het eigenlijke verzoek, de verwijdering van de sorteerstraat voor de woning, kan niet worden ingegaan, stelt de directeur.

In de reactie van de directeur Stadsbeheer wordt ook geciteerd uit collegebesluiten. Hierbij wordt vermeld dat de sorteerstraat afgewerkt werd op maaiveldhoogte, zonder opstapje, en wordt verwezen naar participatie van de bewoners.

De verzoeker reageert op deze laatste twee punten. De wooneenheden in de hoek waar de verzoeker woont, werden volgens hem niet betrokken in het participatietraject van het Groen Kwartier. De sorteerstraat bevindt zich ook niet op het maaiveld, maar 20 centimeter erboven. Dit levert toegankelijkheidsproblemen op voor personen die moeilijk ter been zijn. De verzoeker vraagt zich af waarom hiermee geen rekening werd gehouden bij de heraanleg.

Hierop bezorgt de directeur Stadsbeheer een rechtzetting. De projectontwikkelaar van het Groen Kwartier werd betrokken in het participatietraject. Het gebouw waarin de verzoeker woont, werd gerenoveerd door een andere vastgoedmakelaar. De sorteerstraat was er al voor het gebouw bewoond werd. Er is op dit moment, zoals de verzoeker zegt, geen rolstoeltoegankelijkheid, maar de sorteerstraat is wel toegankelijk voor blinden. Bij de heraanleg werd de toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers inmiddels voorzien.

De verzoeker, noch de betrokken diensten wensen in te gaan op de uitnodiging van de ombudsvrouw tot een bemiddelingsgesprek. De melding wordt bij de ombudsvrouw afgesloten op 10 februari 2023.

Besluit

De ombudsvrouw hoopt enerzijds dat de verzoeker spoedig duidelijkheid verkrijgt in het schadedossier. Hoewel ze de keuze betreurt, legt ze zich neer bij de wederzijdse keuze om niet verder in dialoog te gaan over dit dossier via bemiddeling. Het aanvankelijke antwoord bevatte slordigheden omdat geciteerd werd uit collegebesluiten, zonder deze te toetsen aan de realiteit. Hierdoor kwam ook naar boven dat de sorteerstraat niet aan de toegankelijkheidsvereisten voldoet voor personen met beperkte mobiliteit. De ombudsvrouw sluit deze klacht dan ook af als gegrond en deels gecorrigeerd, met schending van de ombudsnormen toegankelijkheid en bereikbaarheid en interne klachtenbehandeling.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsbeheer erover waakt dat bij de aanleg en heraanleg van sorteerstraten de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit gegarandeerd wordt en dat bij de behandeling van klachten zorgvuldig wordt omgegaan met de informatie.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossiernummer	OMB 1294	vermoeden van vergunning
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	rechtzekerheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending
	coördinatie	schending
Intakedatum	29/09/2023	
Afsluitdatum	23/11/2023	
Collegebesluit	2024_CBS_00164	
Datum CBS	12/01/2024	

Probleem

Mevrouw V, eigenaar van drie woongelegenheden die verhuurd zijn, meldt aan de ombudsvrouw dat ze op 28 september 2023 nog steeds geen reactie kreeg van het team binnen de dienst Stadsontwikkeling / Vergunningen dat de dossiers ‘Vermoeden van Vergunning’ behandelt. Ze zegt nu haar drie lopende huurcontracten te moeten opzeggen.

Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling reconstrueert de tijdlijn. Op 26 maart 2023 deed mevrouw V. een aanvraag tot opname in het vergunningenregister wegens vermoeden van vergunning. Op 14 juni 2023 heeft het dossier ingeschreven. Uit inhoudelijke controle van de aangeleverde stukken, werd mevrouw V. dezelfde dag nog op de hoogte gesteld dat het dossier onvolledig was. Het team binnen de dienst Stadsontwikkeling/Vergunningen dat de dossiers ‘Vermoeden van Vergunning’ behandelt, heeft vervolgens de gebruikelijke termijn van vier weken gegeven om het dossier aan te vullen conform de richtlijnen. Op 28 juni 2023, nog voor het verstrijken van de termijn, heeft mevrouw V. per mail haar verontwaardiging geuit over de procedures die ze moet doorlopen om officiële busnummers te verkrijgen en verzocht om gunstig gevolg te geven aan het dossier op basis van de op dat moment aangeleverde extra stukken. Op 31 juli 2023, na het verstrijken van de termijn, heeft de bevoegde dienst dit dossier weer opgenomen om te kijken of men de verzoekster kon tegemoetkomen in haar verzoek. Helaas bleek het dossier op dat moment nog onvolledig, wat de inhoudelijke beoordeling van het dossier belemmert. Het antwoord naar mevrouw V. werd intern afgestemd maar nooit verstuurd, wellicht omwille van afwezigheden tijdens de vakantieperiode en/of een menselijke vergetelheid. De directeur Stadsontwikkeling biedt hiervoor excuses aan. Via de ombudsvrouw wordt het niet verstuurd ontwerpantwoord bezorgd met daarin meer duiding over de procedure tot opname in het vergunningenregister en het belang van een volledige dossiersamenstelling. Mevrouw V. krijgt volgens de directeur Stadsontwikkeling opnieuw vier weken om haar dossier te vervolledigen. Het antwoord werd echter pas op vrijdag 6 oktober 2023 aan de ombudsvrouw bezorgd en op maandag 9 oktober 2023 aan mevrouw V. verstuurd. Hierdoor is de feitelijke termijn al beperkt tot een drietal weken.

Het vermoeden van vergunning kan ingeroepen worden als men kan aantonen dat de bestaande toestand dateert van minstens voor 9 november 1979 (eerste inwerkingtreding gewestplan Antwerpen) en sindsdien ongewijzigd bleef. De bevoegde dienst laat aan mevrouw V. weten dat ze op basis van de voor hen beschikbare stukken voldoende bewijzen hebben voor de aanwezigheid van 3 woningen van

voor 9 november 1979. Het is echter aan diegene die zich op het vermoeden van vergunning baseert, de aanvrager, om de bewijslast te leveren. Het is aan de bevoegde dienst om de bewijzen af te toetsen naar hun bewijskracht.

De dossiersamenstelling is van groot belang in een dossier geacht vergund. Een opname in het vergunningenregister staat juridisch immers gelijk met het verkrijgen van een vergunning. De vormvereisten zijn voor iedere aanvraag tot opname in het vergunningenregister dezelfde. De betrokken dienst begrijpt dat deze misschien veeleisend lijken maar ze staan in verhouding met de rechtsgevolgen die een opname in het vergunningenregister teweegbrengt. Mevrouw V. wijst er in een reactie op dat over de vormvereisten van de dossiersamenstelling uiteenlopende boodschappen werden ontvangen in de periode vanaf haar aanvraag. In een mail van 19 april van het expertenteam Wonen wordt gesproken over 'plannen van een stedenbouwkundige vergunning'. Op 14 juni verwijst de bevoegde dienst naar 'plannen en foto's van de huidige toestand van het volledige gebouw'.

Ook over de voorlopig toegekende EPC-nummers is onduidelijkheid. Op 18 november 2023 verneemt mevrouw V. via het expertenteam Wonen dat de busnummers buiten gebruik zullen worden gesteld als ze geen procedure tot vermoeden van vergunning heeft opgestart binnen de drie maanden of als die procedure niet leidt tot opname in het vergunningenregister. Op 8 november 2023 laat de betrokken dienst haar weten dat twee officiële busnummers rechtsgeldig blijven en ze zich geen zorgen moet maken. Na een nieuwe tussenkomst van de ombudsdienst, neemt de bevoegde dienst telefonisch contact op met de verzoekster. De foutieve communicatie vanuit deze dienst betreffende de geldigheid van de huisnummering wordt erkend en rechtgezet en alle onduidelijkheden over hoe de verzoekster haar aanvraag kan vervolledigen worden uitgeklaard zodat de verzoekster haar aanvraag kan vervolledigen.

In aanloop naar de agendering laat de directeur Stadsontwikkeling weten dat er een toename is in het aantal dossieraanvragen, waardoor een vlotte communicatie in het gedrang komt. Anderzijds lijkt de dossiersamenstelling voor sommige klanten onoverkomelijk. Het aanleveren van grondige bewijsstukken is echter een regelgevende verplichting waarvan niet afgeweken kan worden. Er wordt vastgesteld dat hierover ook herhaaldelijk en vele klachten binnenkomen.

Besluit

De regelgeving rond vermoeden vergunning en de bewijslast die gevraagd wordt aan aanvragers is complex. In deze context is de communicatie vanwege de betrokken diensten cruciaal. In dit dossier werd een maand gewacht om een informatieve vraag te beantwoorden omdat de behandelingstermijn van het dossier nog niet verstreken was. Vervolgens verstreken nog twee weken (wegens de vakantieperiode) en werd het bericht uiteindelijk zelfs niet verzonden, vermoedelijk vanwege een menselijke vergetelheid. De verzoekster verkreeg hierdoor pas drie maanden na haar vraag een reactie. Ook daarna bleef er voor de verzoekster verwarring aangezien ze vanuit twee diensten tegenstrijdige informatie ontving. Deze melding wordt afgesloten als gegrond, maar gecorrigeerd, met schending van het rechtszekerheidsbeginsel en de ombudsnormen adequate communicatie en coördinatie.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling de communicatieprocedures in het kader van de procedure tot vermoeden van vergunning onder het licht houdt en onderzoekt hoe deze kunnen verbeterd worden.

Verder beveelt ze aan dat de directeur Stadsontwikkeling blijft sensibiliseren en communiceren over de regelgevende verplichtingen, waar een aanvraag dient aan te voldoen.

Bedrijf	Zorgbedrijf	
Dossiernummer	OMB 1133 e.a.	jaarlijkse afrekening assistentiefats
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
Cluster	2023 Verhoogde afrekening Zorgbedrijf	
Intakedatum	29/08/2023	
Afsluitdatum	15/11/2023	
Collegebesluit	2024_CBS_02279	
Datum CBS	15/03/2024	

Probleem

Meerdere verzoekers kaarten aan dat hun jaarlijkse afrekening van het Zorgbedrijf Antwerpen voor het jaar 2022 vele malen hoger ligt dan de jaren voorheen.

De eerste meldingen komen binnen in juli 2023, de laatste in november 2023. De verzoekers spreken van verdubbeling of verdriedubbeling in bedragen op de afrekeningen tegenover die van het jaar voorheen. Anderen stellen dat ze voorheen een terugbetaling ontvingen.

De aangekaarte bedragen situeren zich tussen 432 euro en 1761 euro. De meeste afrekeningen liggen boven de 1000 euro. In de brief worden excuses aangeboden en zit een voorstel om een afbetaling aan te vragen.

De verzoekers vragen ook of de berekeningen correct zijn uitgevoerd want dat is niet duidelijk.

Onderzoek

Het onderzoek wijst uit dat de situatie vooral te wijten is aan de hogere energiekosten waarmee de organisatie werd geconfronteerd en dit ondanks de lage energietarieven waar de dienst op aankoopt. De dienst heeft na de klachten bij de ombudsvrouw niet nagelaten om voor alle dossiers een dubbele controle te doen op de afrekeningen. De berekening is correct en het Zorgbedrijf kan dan ook niet anders dan deze kosten doorrekenen. Men heeft de bewoners de hand gereikt om de domiciliëring in de tijd te verschuiven naar midden november 2023 en de mogelijkheid geboden om afbetalingsplannen uit te werken. Er worden ook gesprekken georganiseerd in verschillende dienstencentra.

Daarnaast zal men voor de komende jaren sneller kijken naar de evoluties en de mogelijkheid bieden om de provisies al dan niet te verhogen.

De antwoorden op de klachten kwamen vaak tot drie maanden later bij de ombudsvrouw, vooral omdat men de individuele dossiers ook nog apart heeft gescreend op correctheid.

In aanloop naar de agendering laat de directeur van het Zorgbedrijf Antwerpen weten dat men intussen ook bezig is met het proces van de kostenafrekening te automatiseren met als doelstelling de tellerinformatie zowel digitaal als op de factuur zichtbaar te maken. Het Zorgbedrijf wil dit doen op kwartaalbasis en waar mogelijk op maandbasis. Hierdoor wil men, op termijn, de kans geven aan de bewoners zelf, via Mijn zorgbedrijf, hun voorschotten te laten aanpassen.

Besluit

Het Zorgbedrijf Antwerpen had sneller kunnen anticiperen op de explosieve verhoging van de gas- en elektriciteitsprijzen, zodat de financiële gevolgen voor de bewoners van de assistentief flats op een meer klantgerichte manier werden aangepakt. Deze melding wordt afgesloten als gegrond, gecorrigeerd, met schending van de ombudsnormen adequate communicatie en redelijke behandelingstermijn.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Zorgbedrijf Antwerpen erop toeziet dat in de toekomst de evoluties van de prijzen die binnen de vaste kosten voor de assistentief flats vallen, sneller worden opgevolgd en dat meteen de mogelijkheid wordt geboden om de provisies al dan niet te verhogen.

Bedrijf	Zorgbedrijf	
Dossiernummer	OMB 234	vrijgave huurwaarborg assistentiefat
Kwalificatie	gegrond, gecorrigeerd	
Ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
Intakedatum	07/02/2023	
Afsluitdatum	22/11/2023	
Collegebesluit	2024_CBS_04704	
Datum CBS	31/05/2024	

Aanleiding en context

De ombudsvrouw ontving op 7 februari 2023 een klacht over de vrijgave van de huurwaarborg van een serviceflat en is van oordeel dat de klacht gegrond, maar gecorrigeerd is.

Probleem

Een verzoeker contacteert de ombudsdienst over de teruggave van de huurwaarborg van zijn moeder die in november 2022 overleed. De verzoeker en zijn zus hebben zo snel mogelijk hun bankrekeningnummers en het attest van erfopvolging bezorgd, zodat de huurwaarborg kon worden vrijgegeven. De vrijgave van deze huurwaarborg is voor hen van belang, omdat zij bij de Vlaamse dienst Erfbelasting voor 12 maart 2023 een volledige aangifte moeten doen. Van de klantendienst van het Zorgbedrijf verneemt de verzoeker dat het moeilijk is om door te verbinden met de medewerkers van de financiële dienst bij het Zorgbedrijf (FAI Crediteuren). Zolang de huurwaarborg niet wordt vrijgegeven kan de bank ook de zichtrekening van hun overleden moeder niet vrijgeven. In oktober 2023 contacteert ook de zus de ombudsvrouw, omdat ze na de afsluiting van het dossier een brief van de gerechtsdeurwaarder krijgt over een afrekening van de serviceflat van haar moeder. De familie was niet op de hoogte van een mogelijke schuld.

Onderzoek

De algemeen directeur van het Zorgbedrijf biedt zijn excuses aan voor het traject dat deze klacht heeft afgelegd. De huur is volgens de verzoeker op 29 november 2022 stopgezet en niet op 12 december 2022. De medewerkers keken dit na. Op basis van de plaatsbeschrijving wordt vastgesteld dat de huur inderdaad stopte op 29 november 2022. Ondertussen nam de dienst telefonisch contact op met de melder en werd hij geïnformeerd hoe de opzegtermijnen na overlijden worden ingevuld werken. Er is overeengekomen dat de melder het openstaand saldo van 1035,26 euro voor de serviceflat betaalt. Het bedrag omhelst prestaties van oktober, de huur van november en huur van de helft van de maand december 2022. Het Zorgbedrijf ontving intussen de betaling en de huurwaarborg werd vrijgegeven.

Wat de communicatie betreft laat de algemeen directeur weten dat de terugkoppeling van de acties in het dossier naar de melder niet vlot is verlopen. Naar aanleiding van een aantal gelijkaardige klachten omtrent de terugkoppeling van administratieve acties, is beslist om in de toekomst meer aandacht te besteden aan de schriftelijke communicatie naast de telefonische communicatie. Hierdoor wordt de klant beter geïnformeerd.

Wat de brief van de deurwaarder betreft, is het zo dat Zorgbedrijf Antwerpen het innen van de openstaande rekeningen van overleden klanten aan Modero gerechtsdeurwaarders doorgaf. Door de cyberaanval in december 2022 is de doorstroom van de ontvangsten van de klanten naar de gerechts-

deurwaarder niet goed verlopen. Als gevolg hiervan stuurde Modero onterecht een aanmaning naar de erfgenamen. De verzoeker hoeft geen rekening te houden met deze brief van Modero. De klacht kan uiteindelijk worden afgesloten op 22 november 2023.

Besluit

Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnormen redelijke behandeltermijn en adequate communicatie.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Zorgbedrijf de procedures van de afhandeling van rekeningen en teruggave van de huurwaarborg bij overlijden van residenten onder de loep neemt, vereenvoudigt waar mogelijk en de verwerkingstermijn zo kort mogelijk houdt.

BIJLAGE 7

MEMORANDUM

Memorandum ter bevordering van de toegang van burgers tot hun rechten en tot diensten en ombudsmannen (ontwerp)

“Ombudsman.be” is het Belgisch netwerk dat bijna 30 ombudsdiensten samenbrengt, uit verschillende domeinen: federale Staat, gewesten, gemeenschappen, steden en gemeenten, overheidsbedrijven en de private sector².

Ter gelegenheid van de nakende parlements-, regionale en gemeenteraadsverkiezingen wil Ombudsman.be het belang in herinnering brengen van de opdrachten die aan de ombudsdiensten zijn toevertrouwd, en aanbevelingen aan de politieke verantwoordelijken formuleren ter bevordering van de toegang van burgers tot hun rechten en tot diensten en ombudsmannen.

1. **De toegang tot rechten garanderen en versterken**
2. **De toegankelijkheid van diensten en ondernemingen garanderen**
3. **De toegang tot internet als een essentiële behoefte garanderen**
4. **Een ombudsfunctie op elk bestuursniveau garanderen**
5. **Het statuut en de onafhankelijkheid van ombudsmannen garanderen**

1. De toegang tot rechten garanderen en versterken

Het probleem van de non take up van rechten door de burgers baart de ombudsmannen grote zorgen.

Te veel mensen maken geen gebruik van hun rechten uit onwetendheid over hun rechten of over hoe ze op te nemen, uit angst of wegens een te complex administratief systeem.

Deze rechten worden bepaald door de overheden. Iedereen die potentieel een bepaald recht kan genieten, moet het dan ook daadwerkelijk krijgen.

Ombudsman.be beveelt de overheden aan om passende maatregelen te nemen zodat de rechten effectief worden toegekend, zoals:

- **Hun automatische activering en/of toekenning, zonder voorafgaande aanvraag**
- **Een actieve en doelgerichte informatie t.a.v. de burgers over hun rechten**
- **Een administratieve vereenvoudiging, met onder meer de veralgemening van het “Only once”-principe.**

Deze aanbeveling is het resultaat van werkzaamheden van Ombudsman.be in samenwerking met het Interfederale Steunpunt tot Bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.

2. De toegankelijkheid van diensten en ondernemingen garanderen

Publieke en private dienstverlening evolueert elke dag meer richting digitaal.

Voor een deel van de bevolking worden hierdoor administratieve procedures vereenvoudigd en de dienstverlening verbeterd.

Dit gaat echter niet op voor alle burgers, en in het bijzonder niet voor mensen in kwetsbare situaties.

Burgers vragen om menselijk contact en empathie in hun relaties met de betrokken overheidsdiensten en ondernemingen: met iemand kunnen praten, hun vraag of probleem kunnen uitleggen, gehoord worden.

Daarom is het des te belangrijker om adequate en kwalitatieve ondersteuning te garanderen aan mensen die moeilijkheden ondervinden, zo dicht mogelijk bij huis of met gemakkelijke communicatiemiddelen.

Ombudsman.be beveelt aan dat de toegankelijkheid van de betrokken overheidsdiensten en ondernemingen een prioriteit blijft in elk moderniserings- en administratief vereenvoudigingsproject.

Dit vereist:

- **De veralgemening en versterking van het bijstaan door de betrokken overheidsdiensten en ondernemingen, van de mensen die moeilijkheden ondervinden bij het gebruik van digitale administratieve procedures**
- **Het behoud en de versterking van menselijke en performante telefonische toegang, wat voor bepaalde sectoren door publieke dienstverplichtingen kan worden opgelegd**
- **Het behoud van fysieke toegangspunten, ook in plattelandsgebieden.**

3. De toegang tot internet als een essentiële behoefte garanderen

De toegang tot internet is voor een groot deel van de bevolking een sociale en administratieve noodzaak, niet enkel voor vrijetijdsgebruik en als bron van informatie.

De digitale oplossingen bieden tal van voordelen voor zowel de publieke – als de private sectoren en bewijzen ook hun maatschappelijk nut, onder meer omdat ze emancipatie in de hand kunnen werken. Wie geen toegang heeft tot het internet mist een belangrijke toegangspoort tot informatie, is beknot in zijn contacten, mist kansen op de arbeidsmarkt, wordt gefnuikt in zijn toegang tot e-government, enz.

De coronacrisis leidde tot een veralgemening van telewerken en afstandsonderwijs, wat impliceert dat men thuis dient te beschikken over een toereikende en betaalbare internetverbinding.

Een aantal basisgoederen zoals water, gas en elektriciteit zijn essentieel en daarom ook onderworpen aan specifieke regelgeving. Een minimumaanbod van deze diensten moet worden behouden voor mensen in minder gunstige economische en sociale situaties.

Heden ten dage moet ook de toegang tot het internet beschouwd worden als een basisbehoefte, waarvoor dezelfde specifieke beschermingsregels moeten gelden.

Ombudsman.be roept de federale, regionale en lokale overheden op om de internettoegang te erkennen als een basisbehoefte, net zoals de distributie en de levering van water-, gas- en elektriciteit, en bijgevolg specifieke regels vast te leggen zodat elk huishouden een minimum aan betaalbare en kwaliteitsvolle internettoegang heeft.

Concreet beveelt Ombudsman.be aan het recht tot toegang tot internet toe te voegen aan artikel 23 van de Grondwet.

4. Een ombudsfunctie op elk bestuursniveau garanderen

Burgerparticipatie is een grote democratische uitdaging. Dat is intussen meer dan genoeg bewezen.

Participatie neemt vele vormen aan, maar de klacht is één van de meest concrete uitingen ervan.

Klachten doeltreffend behandelen is een essentieel element van de democratie, op alle bestuursniveaus, van het federale niveau tot het lokale niveau.

Klachtenbehandeling versterkt de betrokkenheid van burgers bij hun overheden en helpt de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Overheden en sectoren die openstaan om oplossingen te vinden voor de ontevredenheid die burgers/consumenten kunnen ervaren of voelen en vooral degene die ervan leren, wekken vertrouwen.

Een efficiënte klachtenbehandeling vergroot het draagvlak voor het optreden van overheden en administraties, versterkt hun legitimiteit en het vertrouwen van de burgers.

Hier komt de meerwaarde van externe en onafhankelijke klachtenbehandeling: de ombudsman.

De ombudsman draagt bij aan het versterken van het vertrouwen in diensten en overheden.

Zijn actie versterkt de mogelijkheid om, via dialoog en bemiddeling, oplossingen te vinden voor een bepaald aantal klachten, maar ook om passende aanbevelingen te doen met het oog op verbetering.

De ombudsman wekt vertrouwen door zijn onafhankelijkheid, zijn professionalisme en zijn discretie.

In ons land blijft er een bestuursniveau waar burgers niet allemaal de mogelijkheid hebben hun probleem of ontevredenheid voor te leggen aan een ombudsman, namelijk op het niveau van de lokale overheden in Vlaanderen en Wallonië.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en in de Duitstalige Gemeenschap is de gewest- of gemeenschap-ombudsman ook bevoegd voor de behandeling van klachten van burgers over de lokale overheden en de OCMW's (in Brussel enkel als de gemeente geen eigen onafhankelijke ombudsman heeft).

Ombudsman.be beveelt aan om ervoor te zorgen dat op het niveau van elke gemeente of elk OCMW in Vlaanderen en in Wallonië, de burgers een beroep kunnen doen op een onafhankelijke ombudsman:

- Hetzij een persoon die daartoe door de gemeenteraad is aangewezen;
- Hetzij een persoon die daartoe door meerdere gemeenteraden gezamenlijk is aangewezen.

Bij gebrek aan één van deze twee opties, vertrouwt een decreet deze rol, afhankelijk van het geval, toe aan de Vlaamse of de Waalse Ombudsman.

5. Het statuut en de onafhankelijkheid van ombudsmannen garanderen

Ombudsmannen spelen een cruciale rol om de rechten van burgers/consumenten te beschermen en transparantie in de dienstverlening te garanderen. Zij fungeren als bruggen tussen burgers en overheden, maar ook tussen burgers/consumenten en betrokken bedrijven, en helpen zo het vertrouwen van het publiek te versterken.

Ze maken het mogelijk de ontevredenheid van burgers en consumenten te kanaliseren. De ombudsman analyseert de signalen en brengt ze, zo nodig, onder de aandacht van de bevoegde diensten.

Om hun doeltreffendheid te verzekeren, is het noodzakelijk dat hun statuut en onafhankelijkheid worden gegarandeerd. Deze twee elementen zijn fundamentele pijlers, die de ombudsmannen in staat stellen hun opdracht onpartijdig en ongehinderd te vervullen.

Ombudsmannen leveren een cruciale bijdrage in het bevorderen van transparantie en verantwoordingsplicht. Door klachten te beoordelen en onderzoeken uit te voeren, identificeren ombudsmannen hiaten in de dienstverlening van de overheid of van een bedrijf, of in de daarop toepasselijke regelgeving, wat kan leiden tot aanzienlijke verbeteringen in de dienstverlening.

Het is belangrijk dat wettelijke of reglementaire bepalingen waarbij ombudsdiensten worden opgericht, aan de ombudsman een duidelijk en gedefinieerd wettelijk statuut geven, waarin hun opdrachten en verantwoordelijkheden expliciet worden vastgelegd.

De “Beginselen van Venetië inzake de bescherming en bevordering van de Ombudsman” werden bepaald en goedgekeurd door de organen van de Raad van Europa, en in het bijzonder door het Comité van Ministers waarin al de Lidstaten van de Raad van Europa vertegenwoordigd zijn.

Deze beginselen definiëren de grondslag waarop elke ombudsdienst gevestigd zou moeten zijn. Zij kregen versterkte internationale draagwijdte sinds ze opnieuw werden opgenomen in een geactualiseerde resolutie die op 15 november 2022 door de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties werd aangenomen: “De rol van ombudsmannen bij de bevordering en bescherming van mensenrechten, goed bestuur en de rechtsstaat”.

Het eerste beginsel luidt als volgt: “De Ombudsman, evenals zijn mandaat, moet een solide rechtsgrondslag hebben, bij voorkeur op grondwettelijk niveau, terwijl de kenmerken en functies ervan op wetgevend niveau kunnen worden gespecificeerd.”

Ombudsman.be beveelt aan om in de Grondwet in te schrijven dat elke burger het recht heeft om een beroep te doen op een ombudsman die onafhankelijk is van de administratie of het bedrijf waartegen hij klacht wenst in te dienen.

De ombudsman heeft onderzoeksbevoegdheid, kan aanbevelingen doen en publiceert een jaarverslag over zijn activiteiten.

Ombudsman.be beveelt aan om het statuut en de onafhankelijkheid van de ombudsman te garanderen in een wet, decreet, ordonnantie of gemeentelijke verordening.

Ombudsman.be beveelt aan transparante en objectieve benoemings- en hernieuwingsmechanismen voor alle ombudsmannen te definiëren en de nodige middelen te garanderen om hun opdrachten goed uit te voeren.

De titel en de inhoud van de functie van ombudsman dient een wettelijke bescherming te krijgen om de opdracht van de ombudsman als verdediger van rechten te onderscheiden van de activiteiten van eerstelijnsklachtendiensten.

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

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

Verantwoordelijke uitgever: Karla Blomme, De Coninckplein 25, 2060 Antwerpen
D/2024/0306/9
Grafische vormgeving: Anneke Van der Kinderen

