

*Question n° 4 de Mme Bianca DEBAETS du  
21 janvier 2021. (Traduction)*

---

Après la signature d'une convention de vente (le compromis), les futurs acquéreurs d'un appartement ou d'une maison doivent collecter une série de documents, souvent avec l'aide de leur notaire, afin de compléter l'acte authentique. Les renseignements urbanistiques qui doivent être demandés aux services de la Ville en font également partie. Cependant, la livraison des documents appropriés peut parfois prendre jusqu'à dix semaines.

Par ailleurs, j'ai été récemment informée à plusieurs reprises que plusieurs documents de renseignements urbanistiques, envoyés par les services d'urbanisme de la Ville de Bruxelles, ne sont jamais parvenus aux notaires concernés. Certains membres du personnel des services d'urbanisme auraient admis par téléphone que depuis le début de la période de confinement, des problèmes sont survenus fréquemment avec des lettres envoyées qui sont finalement perdues.

Il va sans dire que cela peut être très problématique, car cela peut mettre en péril le respect du délai légal entre la signature du compromis et l'exécution de l'acte de vente.

C'est pourquoi je voudrais vous poser les questions suivantes:

- Avez-vous déjà été informé de ce problème concernant les documents envoyés par vos services et perdus par la suite?
- Quelle est la portée de ce phénomène? Combien de cas de documents perdus ont été identifiés à ce jour depuis le début du confinement? Quel pourcentage du nombre total de documents envoyés cela représente-t-il?
- Pouvez-vous expliquer les raisons de ce problème? La responsabilité en incombe-t-elle à bpost ou à vos services?
- Pouvez-vous confirmer que ce problème est effectivement lié à la période de confinement, ou des problèmes similaires ont-ils déjà été identifiés? Dans l'affirmative, quels étaient ces problèmes antérieurs et comment ont-ils été résolus?
- Les documents perdus sont-ils entièrement composés de renseignements urbanistiques ou y a-t-il d'autres types de documents qui ont été perdus?

*Vraag nr. 4 van mevr. Bianca DEBAETS  
dd. 21 januari 2021.*

---

Na de ondertekening van een verkoopsovereenkomst (het compromis) moeten kandidaat-kopers van een appartement of een huis nog een reeks documenten verzamelen, vaak met de hulp van hun notaris, om de authentieke akte te kunnen afmaken. De stedenbouwkundige inlichtingen die bij de stadsdiensten aangevraagd moeten worden maken hier eveneens deel van uit. Het kan soms echter tot een tiental weken duren voordat de gepaste documenten bezorgd kunnen worden.

Daarnaast is mij recent verschillende keren ter ore gekomen dat meerdere documenten van stedenbouwkundige inlichtingen, die verzonden werden door de stedenbouwdiensten van Stad Brussel, nooit bij de desbetreffende notarissen zijn aangekomen. Enkele personeelsleden van de stedenbouwdiensten zouden daarbij telefonisch toegegeven hebben dat er reeds sinds het begin van de lockdownperiode frequent problemen opduiken met verzonden brieven die uiteindelijk verloren gaan.

Het hoeft geen betoog dat dit zeer problematisch kan zijn, aangezien dit de naleving van de wettelijke termijn tussen de ondertekening van het compromis en het verlijden van de verkoopsakte in gevaar kan brengen.

Vandaar dat ik u graag volgende vragen stel:

- Werd u reeds op de hoogte gesteld van deze problematiek omtrent de documenten die door uw diensten worden verzonden en nadien verloren gaan?
- Wat is de reikwijdte van dit fenomeen? Hoeveel gevallen van verloren documenten werden er tot op heden reeds vastgesteld sinds het begin van de lockdown? Welk percentage van het totale aantal verzonden documenten vertegenwoordigt dit?
- Kan u de achterliggende redenen van dit probleem duiden? Ligt de verantwoordelijkheid hieromtrent bij bpost of bij uw diensten?
- Kan u bevestigen dat dit probleem effectief gerelateerd is aan de lockdownperiode, of stelde men voordien ook reeds soortgelijke problemen vast? Zo ja, van welke aard waren deze eerdere problemen en hoe werden deze aangepakt?
- Bestaan de verloren documenten volledig uit stedenbouwkundige inlichtingen, of zijn er ook andere soorten documenten die verloren gegaan zijn?

- Quelles mesures avez-vous déjà prises pour résoudre ce problème? Quelles solutions ont été mises en place par vos services afin qu'elles puissent surmonter ces problèmes et faire en sorte que les documents parviennent aux destinataires à temps?
- Avez-vous déjà reçu des plaintes de notaires ou de citoyens concernant la remise tardive des documents nécessaires de vos services (ou concernant la non-arrivée de ces documents)?
- Quel est le délai moyen de livraison des renseignements urbanistiques demandés à vos services? Cette période a-t-elle été affectée par la crise du coronavirus? Si oui, dans quelle mesure?
- Welke stappen heeft u reeds ondernomen om dit probleem op te lossen? Welke oplossingen werden in voege gesteld door uw diensten zodat men deze problemen zou kunnen verhelpen en zou kunnen garanderen dat de documenten tijdig aankomen bij de bestemmingen?
- Heeft u reeds klachten ontvangen van notarissen of burgers omtrent de laattijdige bezorging van de nodige documenten vanuit uw diensten (of omtrent het niet aankomen van deze documenten)?
- Wat is de gemiddelde levertermijn van de stedenbouwkundige inlichtingen die bij uw diensten worden aangevraagd? Heeft deze termijn enig effect ondervonden van de coronacrisis? Zo ja, in welke mate?

-----

**Réponse du Collège :**

-----

1. Envois perdus

La Direction Autorisations du Département Urbanisme n'a pas connaissance d'un problème structurel lors des envois de renseignements urbanistiques (ni de tout autre document envoyé dans le cadre de ses autres missions, telle la délivrance des permis d'urbanisme ou d'environnement). Il n'a été constaté aucune hausse particulière dans le nombre de plaintes à ce sujet, ni par le passé, ni récemment.

Des complications lors de l'envoi de documents ne sont bien entendu jamais exclues, mais elles sont négligeables par rapport à la quantité de documents envoyés annuellement en ne sont donc pas imputables à un quelconque problème structurel d'organisation ou de procédure dans le chef de nos services. Pour ce qui concerne les renseignements urbanistiques, le nombre d'envois perdus avoisine approximativement +/- 3 à 4 par agent traitant, ce qui correspond à maximum 40 envois perdus sur un total de +/- 3.000 renseignements urbanistiques envoyés par an, soit +/- 1,3 %.

Rien ne semble toutefois indiquer que :

- Ce pourcentage soit plus élevé pour les envois de documents autres que les renseignements urbanistiques ;
- Ce pourcentage soit significativement plus élevé en raison de la crise sanitaire. Les problèmes organisationnels rencontrés par BPost et désormais bien connus du grand public ont immanquablement eu des conséquences sur les délais de livraison des

-----

**Antwoord van het College :**

-----

1. Verloren verzendingen

De Directie Vergunningen van het Departement Stedenbouw heeft geen kennis van een structureel probleem m.b.t. de verzending van stedenbouwkundige inlichtingen (of in het algemeen van andere documenten verzonden in het kader van haar andere bevoegdheden, zoals de aflevering van stedenbouwkundige en milieuvergunningen). Noch in het verleden, noch recentelijk werd hieromtrent een eventuele toename aan klachten geregistreerd.

Het mislopen van een verzending is uiteraard nooit helemaal uitgesloten, maar dergelijke problemen zijn verwaarloosbaar in vergelijking met de hoeveelheid jaarlijks verzonden documenten en kunnen dus bezwaarlijk toegeschreven worden aan een structureel probleem van organisatie of procedure binnen onze diensten. Voor de stedenbouwkundige inlichtingen wordt naar schatting jaarlijks melding gemaakt van +/- 3 à 4 verloren zendingen per behandelend ambtenaar, wat overeenkomt met maximum 40 verloren zendingen op een totaal van +/- 3.000 verzonden stedenbouwkundige inlichtingen, of +/- 1,3 %.

Niets wijst er echter op dat:

- Dit percentage hoger zou liggen voor de verzending van andere stedenbouwkundige documenten;
- Dit percentage significant hoger zou liggen a.g.v. de sanitaire crisis. De inmiddels in het brede publiek gekende organisatorische problemen die de coronacrisis heeft teweeg gebracht bij BPost hebben ongetwijfeld een invloed gehad op de levertermijnen van de verzendingen (maar dit

envois (mais il s'agit d'un phénomène généralisé ne touchant pas spécifiquement ou plus particulièrement les renseignements urbanistiques ni toute autre compétence urbanistique). Un éventuel impact sur le nombre d'envois perdus demeure vraisemblablement résiduel.

Enfin, grâce à la politique de digitalisation poussée implémentée au sein du Département Urbanisme et de la Direction Autorisations en particulier où tout le courrier entrant et sortant est systématiquement numérisé et sauvegardé, quel qu'en soit le format (A4/A3/plans/...), chaque courrier ou document envoyé peut être obtenu sous format digital, sur simple demande. Cet envoi digital est très fréquent (en particulier pour les renseignements urbanistiques, à la demande des notaires), mais pas systématique car :

- Le cadre réglementaire (Code Bruxellois d'Aménagement du Territoire et ses arrêtés d'exécution) impose parfois explicitement l'envoi postal (par recommandé ou non). Dans ce cas, il s'agit d'une obligation légale à laquelle l'administration de la Ville ne peut se soustraire ;
- Il n'existe pas encore de solution sécurisée en terme de signature électronique des documents. Les documents scannés envoyés par voie digitale, même munis des signatures manuscrites nécessaires, n'offrent aucune sécurité juridique à ce stade. Dès lors, quand bien même le cadre réglementaire permet l'envoi digital de documents (comme p.e. les renseignements urbanistiques), ceci ne constitue en l'espèce qu'une aide pratique, sans plus. L'envoi postal n'en demeure pas moins toujours indispensable.

## 2. Renseignements urbanistiques

La gestion administrative des demandes de renseignements urbanistiques a été sensiblement améliorée et rendue plus efficace durant l'année écoulée grâce à une restructuration interne.

Depuis le 02/03/2020, les renseignements urbanistiques ont été intégrés à la Direction Autorisations. Cette intégration s'est accompagnée d'un véritable audit et d'une révision complète de l'organisation, des procédures, des outils informatiques et des méthodes de travail et de l'implémentation d'un workflow interne entièrement digital (depuis l'introduction de la demande jusqu'à l'envoi final, seule étape de la procédure qui doit réglementairement encore se faire par envoi papier). Cette « révolution » vers une organisation entièrement « paperless » est tombée à pic car 2 semaines plus tard et malgré le premier lockdown complet, le service a pu continuer à fonctionner presque normalement en télétravail (mis à part les quelques maladies de jeunesse inhérentes à une telle restructuration, à fortiori dans de telles conditions exceptionnelles) : en l'espace de quelques semaines

betreft een algemeen fenomeen dat niet specifiek de stedenbouwkundige inlichtingen of andere stedenbouwkundige bevoegdheden treft). Een eventuele invloed op het aantal verloren verzendingen blijft voorsnog residueel.

Tenslotte, dankzij de doorgedreven digitaliseringspolitiek gehanteerd binnen het Departement en in het bijzonder binnen de Directie Vergunningen waar alle inkomende en uitgaande post, ongeacht het formaat (A4/A3/plannen/...), systematisch wordt ingescand en bewaard, kan elke verzending op eenvoudige aanvraag ook digitaal worden doorgestuurd. Dit gebeurt regelmatig (in het bijzonder op vraag van notarissen bij stedenbouwkundige inlichtingen), doch niet systematisch omdat:

- Het reglementair kader (Brussels Wetboek van Ruimtelijke Ordening en uitvoeringsbesluiten) soms expliciet voorziet in het opsturen van de document per post (al dan niet per aangetekend schrijven). In dat geval gaat het om een verplichting waar het Stadsbestuur dient aan te voldoen;
- Er is nog geen sluitende oplossing voor de digitale ondertekening van documenten. Documenten die ingescand doorgestuurd worden, zelfs voorzien van de nodige manuele handtekeningen, bieden momenteel dus geen enkele rechtszekerheid. Ook al laat het wetgevend kader toe om de documenten elektronisch door te sturen (zoals bvb. voor de stedenbouwkundige inlichtingen), dan nog zijn ze louter een handig hulpmiddel, maar ook niet meer dan dat en is de verzending per post nog steeds noodzakelijk.

## 2. Stedenbouwkundige inlichtingen

De administratieve afhandeling van de stedenbouwkundige inlichtingen werd in het afgelopen jaar beduidend verbeterd en efficiënter dankzij een interne herstructurering.

Zo werden de stedenbouwkundige inlichtingen vanaf 02/03/2020 ondergebracht binnen de Directie Vergunningen. Dit is gepaard gegaan met een voorafgaande doorlichting en herziening van de organisatie, de procedures, de informaticatoepassingen en de werkmethode en de implementatie van een volledig digitale interne workflow (van indiening van de aanvraag tot uiteindelijke verzending, enige stap in de procedure die reglementair nog via papier en postverzending dient te gebeuren). Deze omslag naar een volledige "paperless" organisatie kwam net op tijd daar 2 weken later de eerste volledige lockdown werd afgekondigd en hierdoor de dienst ook in telewerk (en mits de verwerking van de eerste kinderziekten van een dergelijke herstructurering in ongeziene omstandigheden) haast onverstoord kon verder

(du 02/03 au 05/05/2020) le retard administratif (+/- 500 demandes non enregistrées) a été résorbé et désormais, chaque demande de renseignement urbanistique est traité en temps réel le jour même, exceptionnellement dans le 48h (envoi d'une attestation de dépôt + déclaration de dossier complet ou incomplet).

Si la gestion technique des renseignements urbanistiques est par définition plus compliquée à accélérer, des perspectives encourageantes en la matière se profilent néanmoins :

- Nous espérons dans les semaines/mois qui viennent être en mesure d'enfin compléter le cadre technique par le recrutement du dernier poste vacant. Avec une équipe technique au complet (10 agents + 1 responsable), la charge de travail pourra être distribuée plus efficacement et des objectifs à plus long terme pourront être définis.
- Le renfort de l'UO Archives devrait permettre à court terme de décharger entièrement l'équipe technique du travail de recherche des dossiers d'archives nécessaires à leur analyse technique. Le projet « Scan on demand » doit permettre à plus longue échéance, la mise à disposition systématique des dossiers d'archives sous format digital.

Les chiffres ci-après donnent néanmoins à voir des indices prudents d'une évolution positive au niveau du traitement des demandes de renseignements urbanistiques :

	Demandes de renseignements urbanistiques introduites	Renseignements urbanistiques délivrés
<b>2019</b>	3079	2372
<b>2020</b>	2816	3036
<b>Evolution</b>	-8,55 %	<b>+27,9 %</b>

La diminution de demandes introduites en 2020 est essentiellement imputable au premier lockdown de mars/mai 2020, comme le démontre le tableau suivant:

Mois	Nombre de demandes de renseignements urbanistiques <u>déclarées complètes</u>
Janvier 2020	221
Février 2020	226
<b>Mars 2020</b>	<b>189</b>
<b>Avril 2020</b>	<b>117</b>
<b>Mai 2020</b>	<b>143</b>
Juin 2020	305
Juillet 2020	233
Août 2020	226
Septembre 2020	288
Octobre 2020	308
Novembre 2020	229
Décembre 2020	225

werken: op enkele weken tijd (van 02/03 tot 05/05/2020) werd de administratieve achterstand (+/- 500 niet geregistreerde aanvragen) ingehaald en thans worden alle ingediende aanvragen de dag zelf en hoogst uitzonderlijk uiterlijk binnen de 48u behandeld (verzending van een indieningsbewijs + verklaring van volledig of onvolledig dossier).

De technische afhandeling van de stedenbouwkundige inlichtingen is per definitie moeilijker te stroomlijnen maar ook hier liggen perspectieven in het verschiet:

- We hopen in de komende weken/maanden het technisch team eindelijk te kunnen vervolledigen door het invullen van de laatste openstaande vacature. Dankzij een volzet technisch team (10 agenten + 1 verantwoordelijke) kan de werklust uiteraard efficiënter verdeeld worden en kunnen objectieven op langere termijn nagestreefd worden.
- De versterking van de OE Archieven moet op korte termijn het technisch team volledig ontlasten van het opsporingswerk naar de archiefdossiers nodig voor hun technische analyse. Het project "Scan on demand" moet op langer termijn de noodzakelijke archiefdossiers tevens digitaal ter beschikking stellen.

Volgende cijfers geven echter een voorzichtige aanwijzing van de positieve evolutie op het vlak van de behandeling van de aanvragen tot stedenbouwkundige inlichtingen:

	Ingediende aanvragen tot stedenbouwkundige inlichtingen	Afgeleverde stedenbouwkundige inlichtingen
<b>2019</b>	3079	2372
<b>2020</b>	2816	3036
<b>Evolutie</b>	-8,55 %	<b>+27,9 %</b>

Het dalend aantal ingediende aanvragen in 2020 is vnl. terug te leiden tot de eerste lockdown in maart/mei 2020, zoals blijkt uit onderstaande tabel:

Maand	Aantal <u>volledig verklaarde</u> aanvragen tot stedenbouwkundige inlichtingen
Januari 2020	221
Februari 2020	226
<b>Maart 2020</b>	<b>189</b>
<b>April 2020</b>	<b>117</b>
<b>Mei 2020</b>	<b>143</b>
Juni 2020	305
Juli 2020	233
Augustus 2020	226
September 2020	288
Oktober 2020	308
November 2020	229
December 2020	225

Le délai de délivrance des renseignements urbanistiques est actuellement de **2,5 à 3 mois**. Avant l'intégration au sein de la Direction Autorisations il était de 4 à 5 mois. Ces résultats sont, vu les circonstances et compte tenu de la crise du coronavirus, très positifs et incitent à l'optimisme. Grâce aux efforts et aux mesures supplémentaires envisagées dans les mois qui viennent, nous espérons que cette tendance positive se confirmera.

-----

De huidige aflevertermijn van stedenbouwkundige inlichtingen bedraagt **2,5 tot 3 maand**. Vóór de integratie in de Directie Vergunningen bedroeg dit 4 à 5 maand. De resultaten zijn, gezien de omstandigheden en ondanks de coronacrisis, dus uitzonderlijk positief en zeker hoopgevend. Dankzij de extra inspanningen en maatregelen in de komende maanden zal deze positieve trend zich hopelijk verderzetten.

-----