

Rapporten

Eerstelijnsklachtenbehandeling

2002

Deze cd-rom is een bijlage bij het Jaarverslag 2002 van de Vlaamse Ombudsdienst. U kunt dat Jaarverslag 2002 overigens ook lezen op onze website www.vlaamseombudsdienst.be.

Op deze cd-rom vindt u de volledige tekst van alle Rapporten van de Eerstelijnsklachtenbehandeling van 2002, zoals wij die toegestuurd gekregen hebben. Als een rapport verschillende documenten bevatte, dan krijgt u die hier ook apart gepresenteerd.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft aan alle eerstelijnsklachtenbehandelaars een vragenlijst gestuurd, op basis waarvan zij hun rapport 2002 konden maken. In die vragenlijst werd gepeild naar kwantitatieve gegevens over de klachten, maar er werden ook kwalitatieve vragen gesteld over onder meer de inhoud van de klachten, de procedure van klachtenbehandeling, de evaluatie van het klachtenbeeld en de concrete plannen. De antwoorden op de kwantitatieve vragen worden hieronder "vragenlijst" genoemd, de antwoorden op de kwalitatieve vragen worden "rapport" genoemd. Een normale rapportage bestaat dus uit een "vragenlijst" én een "rapport".

Eerst krijgt u een overzicht van het [Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap](#), in zijn departementale opbouw. Er zijn rapporten gemaakt door departementen, administraties, afdelingen of diensten. Daarna volgen de [Vlaamse openbare, wetenschappelijke en andere instellingen](#), alfabetisch gerangschikt.

De rapportages die alleen maar bestonden uit de vermelding dat er geen klachten waren of dat er geen klachten geregistreerd werden, zijn in een aparte [lijst](#) opgenomen. We kregen dergelijke rapportages ook van vier kabinetten.

Als u op een gehyperlinkte naam klikt, krijgt u de pdf-versie van het rapport te lezen. Om pdf-documenten te kunnen lezen, hebt u wel de Acrobat Reader nodig. Als u die nog niet hebt, dan kunt u die downloaden door op de knop hieronder te drukken:





MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

departement Coördinatie

- afdeling Kanselarij en afdeling Communicatie en Ontvangst
[vragenlijst](#) en [rapport](#)
- administratie Buitenlands Beleid
[vragenlijst en rapport](#)
- Vlaamse Infolijn
[vragenlijst](#) en [rapport](#)

departement Algemene Zaken en Financiën (AZF)

- departement AZF (zonder Klachtendienst Financiën)

[vragenlijst en rapport](#)

- Klachtendienst Financiën
[vragenlijst en rapport](#)

departement Onderwijs

[inhoud en voorwoord](#)

[vragenlijst en rapport](#)

[Bijlage 1 Dienstnota van 30 oktober 2001](#)

[Bijlage 2 Omzendbrief van 1 februari 2002](#)

[Bijlage 2b Klachtdecreet](#)

[Bijlage 3 'Handleiding accessdatabank Klachtenbestand'](#)

[Bijlage 4 Verslag van de 'werkgroep klachtrecht' van 22 juni 2001](#)

[Bijlage 5 Verslag van de 'werkgroep klachtrecht' van 27 november 2001](#)

[Bijlage 6 Verslag van de 'werkgroep klachtrecht' van 1 februari 2002](#)

[Bijlage 7 Verslag van de 'werkgroep klachtrecht' van 17 april 2002](#)

[Bijlage 8 Verslag van de 'werkgroep klachtrecht' van 20 november 2002](#)

[Bijlage 9 Naamlijst klachtencoördinatoren \(toestand op 1 januari 2003\)](#)

departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (WVC)

[vragenlijst en rapport](#)

[stappenplan](#)

[lijst klachtenbehandelaars](#)

departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw (EWBL)

[vragenlijst en rapport](#)

departement Leefmilieu en Infrastructuur (LIN)

- administratie Algemene Administratieve Diensten
[vragenlijst](#)
- administratie Milieu-, Natuur-, Land- en Waterbeheer
[vragenlijst en rapport](#)

- administratie Wegen en Verkeer
[vragenlijst en rapport](#)
- administratie Waterwegen en Zeewezen
[vragenlijst en rapport](#)
- administratie Ondersteunende Studies en Opdrachten

afdeling Geotechniek

[vragenlijst](#)

- administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen (AROHM)
[aanbiedingsbrief directeur-generaal](#)

overzicht AROHM

[vragenlijst en rapport](#)

afdeling Ruimtelijke Planning

[vragenlijst en rapport](#)

afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen

[vragenlijst en rapport](#)

afdeling Financiering Huisvestingsbeleid en afdeling Woonbeleid (inclusief klachten via het kabinet)

[vragenlijst en rapport](#)

afdeling Financiering Huisvestingsbeleid en afdeling Woonbeleid (uitsluitend klachten via het kabinet)

[vragenlijst en rapport](#)

afdeling Monumenten en Landschappen

[vragenlijst en rapport](#)

AROHM Antwerpen

[vragenlijst en rapport](#)

AROHM Limburg

[vragenlijst en rapport](#)

AROHM Oost-Vlaanderen

[vragenlijst en rapport](#)

AROHM Vlaams-Brabant

[vragenlijst en rapport](#)



Vlaamse Openbare, Wetenschappelijke en andere instellingen

BLOSO - Commissariaat-generaal voor de Bevordering van de Lichamelijke Ontwikkeling, de Sport en de Openluchtrecreatie

[vragenlijst en rapport](#)

Centrum voor Bevolkings- en Gezinsstudie (CBGS) – zie departement [WVC](#)

De Lijn - Vlaamse Vervoermaatschappij

[vragenlijst en rapport](#)

[klantenreacties](#)

Dienst voor de Scheepvaart

vragenlijst [1](#), [2](#), [3](#)

[rapport](#)

DIGO - Dienst voor Infrastructuurwerken van het Gesubsidieerd Onderwijs

procedure [1](#), [2](#), [3](#)

Fonds Bijzondere Jeugdbijstand (FBJ) – zie departement [WVC](#)

Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappij West-Vlaanderen

[vragenlijst](#) en [rapport](#) (Excel-bestand)

Het Gemeenschapsonderwijs

[vragenlijst](#) en [rapport](#)

Instituut voor Natuurbehoud

[rapport](#)

Kind en Gezin

[vragenlijst](#) en [rapport](#)

Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen - zie departement [WVC](#)

Koninklijke Academie voor Geneeskunde van België (KAGB) – zie departement [WVC](#)

Openbaar Psychiatrisch Ziekenhuis – Geel

[vragenlijst](#)

Openbaar Psychiatrisch Ziekenhuis – Rekem

[vragenlijst en rapport](#)

[procedure klachtenbehandelaar](#)

[begripsomschrijving](#)

[visietekst proefproject bemiddelingsfunctie](#)

OVAM - Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest

[vragenlijst](#)

rapport : [inhoud klachten](#)

[procedure](#)

[klachtenbeeld 2002](#)

[evaluatie klachtenbeeld 2002](#)

[concrete realisaties](#)

[concrete voorstellen](#)

Universitair Ziekenhuis Gent

[vragenlijst](#) en [rapport](#)

VDAB - Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

[vragenlijst en rapport](#)

Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap (VFSIPH)

[inleiding](#)

[vragenlijst en rapport](#)

Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (VIPA) - zie departement [WVC](#)

Vlaams Instituut voor het Zelfstandig Ondernemen (VIZO)

[vragenlijst en rapport](#)

Vlaams Promotiecentrum voor Agro- en Visserijmarketing vzw (VLAM)

[vragenlijst en rapport](#)

Vlaams Zorgfonds – zie departement [WVC](#)

Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM)

[vragenlijst en rapport](#)

Vlaamse Landmaatschappij (VLM)



[vragenlijst en rapport](#)

Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW)

[vragenlijst en rapport](#)

Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)

[vragenlijst](#)

rapport: [opmerkingen bij vragenlijst](#)
[inhoud klachten](#)
[kwalificatie klachten afdeling Heffingen](#)
[procedure klachtenbehandeling](#)
[bespreking klachtenbeeld](#)
[evaluatie klachtenbeeld](#)
[concrete realisaties](#)
[concrete voorstellen](#)

Vlaamse Opera (VLOPERA)

[vragenlijst](#) en [rapport](#)

Zeekanaal en Watergebonden Grondbeheer Vlaanderen nv (NVZ)

[vragenlijst](#) en [rapport](#)

Universiteit Gent

[rapport](#)

Lijst van instellingen die ons mededeelden dat zij in 2002 geen klachten ontvangen of geregistreerd hebben

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

Afdeling Bouwinspectie

Bovenbouw departement Coördinatie

Commissariaat van de Vlaamse regering bij de hogescholen

Departement Wetenschap, Innovatie en Media

Directoraat-generaal Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek

Directoraat-generaal AROHM



Vlaamse openbare, wetenschappelijke en andere instellingen

Export Vlaanderen

Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappij Antwerpen

Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappij Vlaams-Brabant

Gimvindus

Instituut voor Bosbouw en Wildbeheer

Instituut voor het Archeologisch Patrimonium (IAP)

Koninklijke Academie voor Geneeskunde van België

Koninklijke Academie voor Nederlandse Taal- en Letterkunde

Koninklijke Vlaamse Academie van België voor Wetenschappen en Kunsten

Limburgse Reconversie Maatschappij

Participatiemaatschappij Vlaanderen (PMV)

Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV)

Stichting Technologie Vlaanderen (STV Innovatie & Arbeid)

Vlaams Commissariaat voor de Media

Vlaams Instituut voor Gezondheidspromotie (VIG)

Vlaamse Hogescholenraad (VLHORA)

Vlaamse Participatiemaatschappij (VPM)

Kabinetten van de Vlaamse regering

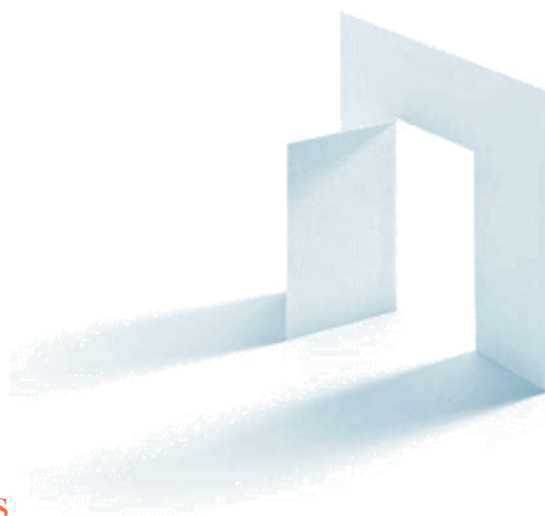
Kabinet van de Vlaamse minister van Leefmilieu en Landbouw

Kabinet van de Vlaamse minister van Economie, Buitenlands Beleid, Buitenlandse Handel en Huisvesting

Kabinet van de Vlaamse minister van Binnenlandse Aangelegenheden, Cultuur, Jeugd en Ambtenarenzaken

Kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid, Gelijke Kansen en Ontwikkelingssamenwerking

Wij danken collega Bart Martens, informaticus bij het Vlaams Parlement, voor zijn hulp bij de samenstelling van deze cd-rom.



Nederlands

English

Vlaamse Ombudsdienst

Heeft een Vlaamse overheidsdienst u niet behandeld zoals het hoort?
Dan kunt u een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.
Daar zijn voor u geen kosten aan verbonden.

U wil
een klacht
indienen

Adobe Reader

Download new and previous versions of Adobe Reader



Select an operating system

Select an OS...

Select a language

English

Continue

Vragenlijst voor het verslag 2002 over het klachtenmanagement van Dep.Coördinatie, afd.Kanselarij en Communicatie & Ontvangst

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	2
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	Onontvankelijk -	0
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie (omzendbrief 3.4)	Al eerder klacht ingediend	0
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
	Kennelijk ongegrond	0
	Beleid en regelgeving	0
	Interne personeelsaangelegenheden	0
	Geen belang	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	1
	Telefoon	0
	Fax	0
	Mondeling	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	2
	Via georganiseerd middenveld	0
	Andere kanalen	0

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	-
	Mediaan	-
	0-10 dagen	-
	> 10 dagen	-
Statistische gegevens over het termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	-
	Mediaan	-
	0-20 dagen	-
	21-45 dagen	-
	46-90 dagen	-
	>90 dagen	-
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	-
	Te lange behandeltermijn	-
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	-
	Onheuse bejegening	-
	Andere	-

<p>2. Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn. ➤ Per inhoudelijke categorie; de mate van gegrondheid van de klacht (gegrond / deels gegrond / ongegrond) ➤ Per inhoudelijke categorie: de mate waarin de <u>(deels) gegronde</u> klacht is opgelost (opgelost / deels opgelost / onopgelost) ➤ Per inhoudelijke categorie: de toegepaste ombudsnormen bij de <u>(deels) gegronde</u> klachten 	<p>Afzonderlijk blad gebruiken</p>
<p>3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)</p>	<p>Afzonderlijk blad gebruiken</p>
<p>4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Afzonderlijk blad gebruiken</p>
<p>5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Afzonderlijk blad gebruiken</p>
<p>6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?</p>	<p>Afzonderlijk blad gebruiken</p>
<p>7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?</p>	<p>Afzonderlijk blad gebruiken</p>

2. Onderwerp van de klachten

(aantal)

- Gebrekkige signalisatie n.a.v; een openbare manifestatie (1)
- Gebruiksvriendelijkheid en links van de website vlaanderen.be(1)

(mate van gegrondheid)

- Signalisatie: gedeeltelijk gegrond. Klager kan zelf niet aantonen of ze gebrekkig was dan wel onbestaande.
- Website: ongegrond. Klager heeft duidelijk impulsief gereageerd en niet de mogelijkheden van de bestaande website uitgetest.

(mate van oplossing)

- Signalisatie: onopgelost (retroactief niet mogelijk). Toezegging meer aandacht aan dat probleem bij een volgende gelegenheid
- Website: niet van toepassing, maar er is gevraagd bij de verdere ontwikkeling van een portal toch rekening te houden met de gebruiksvriendelijkheid.

(normen)

- Signalisatie: de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend

3. Gebruikte procedure's

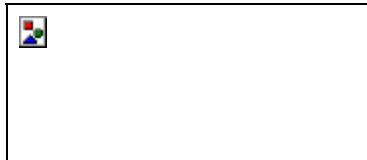
- De klachten zijn beide via de ombudsdienst bij de administratie terecht gekomen niettegenstaande het feit dat klagers beweerden vooraf, dus in eerste lijn, met de administratie contact te hebben genomen. Dit laatste bleek na grondig onderzoek niet op waarheid te berusten.
- In beide gevallen werd rechtstreeks geantwoord aan de betrokkene met afschrift aan de ombudsdienst.

4.t.e.m. 6:

- Gezien het beperkt aantal klachten voor het jaar 2002 is een antwoord op de gestelde vragen niet relevant.

7. Voorstellen tot verbetering

- Er zal meer aandacht geschonken worden aan de afspraken die i.v.m. signalisatie gemaakt worden, i.c. met derden en dit ter gelegenheid van open deur dagen e.d. specifiek afgestemd op het grote publiek



Vragenlijst voor het verslag 2002 over het klachtenmanagement van **administratie Buitenlands Beleid**

.....

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	3
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	3
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie (omzendbrief 3.4)	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	3
	Mail	
	Telefoon	
	Fax	
	Mondeling	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	Via kabinet + via Vlaamse ombudsdienst	1
	Via Vlaamse ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

<p>Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding</p> <p>Heeft enkel betrekking op rechtstreeks ontvangen klacht.</p> <p>Geen gegevens over klachten ingediend via kabinet en/of Vlaamse ombudsdienst</p>	Gemiddelde	2 dagen
	Mediaan	2 dagen
	0-5 dagen	1
	6-10 dagen	
	11-20 dagen	
	>20 dagen	
<p>Statistische gegevens over het termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing</p>	Gemiddelde	57 dagen
	Mediaan	
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	1 (29 dag.) + 1 (44 dag.)
	46-90 dagen	
	>90 dagen	1 (99 dagen)
<p>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</p>	Gegrond	3
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
<p>Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing</p>	Opgelost	2
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
<p>Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen</p>	Niet-correcte beslissing	2
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

2. Inhoud van de klachten

2.1. Aantal klachten

2.1.1. Klachten over niet toekenning of niet betaling van een subsidie: 2

2.1.2. Klachten over verkeerde bevestiging van een openbaar gebouw: 1

2.2. Gegrondheid van de klachten

2.2.1. Klachten over niet toekenning of niet betaling van een subsidie: 2 gegrond

2.2.2. Klachten over verkeerde bevestiging van een openbaar gebouw: 1 gegrond

2.3. Oplossing van de klachten

2.3.1. Klachten over niet toekenning of niet betaling van een subsidie: 1 opgelost
1 deels opgelost

2.3.2. Klachten over verkeerde bevestiging van een openbaar gebouw: 1 opgelost

2.4. Klachten volgens vereenvoudigde ombudsnormen

2.4.1. Klachten over niet toekenning of niet betaling van een subsidie:

Overeenstemming met het recht (regelgeving) 1

Overeenstemming met het recht (regelgeving) + Gelijkheid en onpartijdigheid 1

2.4.2. Klachten over verkeerde bevestiging van een openbaar gebouw:

Correcte bejegening 1

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

3.1. Stichting V.

De klacht wordt op 08.05.2002 ingediend bij de Vlaamse ombudsman en houdt verband met de blokkering door het Rekenhof van de uitbetaling van een derde subsidieschijf voor het jaar 2000 en 2001. De klacht is in eerste instantie geformuleerd ten aanzien van het Rekenhof.

De klacht wordt op 10.05.2002 ontvangen door de klachtencoördinator van de administratie Buitenlands Beleid. Onmiddellijk wordt een intern onderzoek opgestart.

Het resultaat van dit onderzoek wordt via brief van 13.06.2002 meegedeeld aan de Stichting V., met kopie aan de Vlaamse ombudsman.

Belangrijkste conclusie uit dit onderzoek is dat elk subsidiebesluit met nog meer zorgvuldigheid door de administratie dient te worden opgesteld teneinde mogelijke opmerkingen van het Rekenhof te voorkomen. Vanaf 2002 worden de subsidiebesluiten met betrekking tot de Stichting V. aangepast conform de bevindingen van het intern onderzoek en rekening houdend met de opmerkingen van het Rekenhof. Sedertdien is geen klacht meer ontvangen vanwege de betrokken Stichting.

3.2. vzw C.

Op 02.07.2002 vraagt de vzw C. via brief aan de afdeling Binnen Europa van de administratie Buitenlands Beleid of een andere organisatie één of meer gelijkaardige (landbouw)projecten heeft ingediend in het kader van het samenwerkingsprogramma tussen Vlaanderen en tien landen van Centraal- en Oost-Europa met het oog op financiële ondersteuning via een subsidie ten laste van de begroting 2002. Deze brief wordt diezelfde dag nog via mail bevestigend beantwoord door de betrokken afdeling, met de bijkomende melding dat het project – te realiseren in Slovenië – van de andere organisatie voor subsidiëring wordt voorgedragen door de Gemengde Commissie Vlaanderen-Slovenië op grond van een lagere kostprijs dan deze voorgesteld door C.

Vanaf dan – binnen een tijdsspanne van één week – volgt een cascade aan brieven en mails vanwege de vzw C. die telkens worden beantwoord door de afdeling Binnen Europa.

Op 09.07.2002 laat de vzw C. schriftelijk weten in beroep te zullen gaan bij de Raad van State. Dit gebeurt effectief op 08.08.2002.

Op 04.10.2002 volgt nog een aangetekend schrijven van de vzw C. met het verzoek om inzage te krijgen in een aantal administratieve stukken bij de administratie Buitenlands Beleid. De klachtencoördinator antwoordt op 09.10.2002 dat inzage kan gekregen worden in het dossier van het door de betrokken vzw ingediend project.

Sedertdien heeft de klachtencoördinator van de administratie Buitenlands Beleid geen enkele brief, mail of telefoontje meer ontvangen van de vzw C. Voor de klachtencoördinator is dit dossier afgesloten: er is op alle vragen om informatie onmiddellijk ingegaan, maar aan de grond van de zaak is geen oplossing gegeven omdat de klachtenindieners andere rechtsmiddelen (Raad van State) heeft aangewend. Vandaar dat deze klacht wordt beschouwd als “deels opgelost”.

3.3. Mevrouw F. R.

Mevrouw F. R. doet haar beklag omdat aan het Sashuis in Brugge de Belgische vlag hangt, maar niet de Vlaamse. Dit Sashuis is eigendom van de stad Brugge, maar ingevolge een gebruiksovereenkomst wordt het bewoond door een binnenvaartbegeleider (een personeelslid van het departement Leefmilieu en Infrastructuur). Op het ogenblik van de klacht werden renovatiewerken uitgevoerd en was het Sashuis niet bewoond.

Op 11.10.2002 stelt de Vlaamse ombudsman de klachtencoördinator van de administratie Kanselarij en Voorlichting schriftelijk op de hoogte van de klacht van mevrouw F. R. In de bijlagen bevindt zich een eerste schriftelijke klacht – gedateerd op 06.06.2002 – van mevrouw F. R. gericht aan de afdeling Communicatie en Ontvangst van de administratie Kanselarij en Ontvangst. Blijkens een intern onderzoek zou deze brief nooit zijn toegekomen.

In de bijlagen bevindt zich een tweede schriftelijke klacht – gedateerd op 12.08.2002 – van mevrouw F. R. gericht aan de heer Paul Van Grembergen, Vlaams minister bevoegd voor Binnenlandse Aangelegenheden. Aangezien de heer Paul Van Grembergen op dat ogenblik ook bevoegd was voor Algemeen Buitenlands Beleid vraagt hij op 18.09.2002 de administratie Buitenlands Beleid om een advies. Dit advies wordt gegeven via een nota van 03.10.2002. Met het oog op het redigeren van dit advies werd door de administratie Buitenlands Beleid contact opgenomen met het departement Leefmilieu en Infrastructuur. Als concreet resultaat werd op 25.09.2002 de Belgische vlag aan het Sashuis in Brugge verwijderd.

De brief van de Vlaamse ombudsman van 11.10.2002 werd door de klachtencoördinator van de administratie Kanselarij en Voorlichting onmiddellijk bezorgd aan de klachtencoördinator van de administratie Buitenlands Beleid omdat deze laatste reeds een advies had uitgebracht ten overstaan van Vlaams minister Paul Van Grembergen.

Op 17.10.2002 richt de klachtencoördinator van de administratie Buitenlands Beleid een antwoord aan mevrouw F. R. (met kopie aan de Vlaamse ombudsman) dat een einde is gemaakt aan de verkeerde bevestiging van het Sashuis in Brugge. Tevens wordt verwezen naar de desbetreffende Omzendbrief van 22.10.1999 (die ook al door mevrouw F. R. werd aangehaald), inzonderheid naar artikel 6, & 1 waarin is bepaald dat aan de grote administratieve gebouwen van de Vlaamse Gemeenschap permanent de Vlaamse vlag moet uithangen. Het Sashuis in Brugge staat niet gecatalogeerd als “groot administratief gebouw”.

4. Bespreking van het klachtenbeeld in 2002

Door haar taakstelling heeft de administratie Buitenlands Beleid een relatief gering aantal contacten met de burger. De contacten die er toch zijn, komen van organisaties, instellingen en in een beperkt aantal gevallen van ondernemingen, veelal in het raam van financiële ondersteuning van projecten die kaderen in de strategische doelstellingen van de administratie. Dit verklaart allicht het gering aantal klachten in 2002.

Van de in totaal drie klachten in 2002 waren:

- twee afkomstig van een organisatie in het raam van financiële ondersteuning
- één afkomstig van een individuele burger in verband met de bevestiging van een openbaar gebouw.

De eerste twee klachten kaderen binnen de strategische doelstellingen van de administratie Buitenlands Beleid.

De derde klacht valt eerder onder de verantwoordelijkheid van die administratie die het openbaar gebouw beheert en van die administratie die toezicht houdt op de strikte naleving van de regelgeving rond de bevestiging van Vlaamse openbare gebouwen. Dat deze klacht toch behandeld werd door de administratie Buitenlands Beleid is eerder het gevolg van een samenloop van omstandigheden (interventie vanuit een ministerieel kabinet) en vooral vanuit zorgvuldigheidsoverwegingen (ombudsnormen), met name de klachtenindieners binnen een redelijke termijn een antwoord (oplossing) bieden en coördinatie tussen de overheidsdiensten.

De drie klachten werden allen ontvankelijk verklaard en maakten het voorwerp uit van een onderzoek binnen de administratie Buitenlands Beleid.

Twee van de drie klachten werden volledig opgelost; de derde klacht werd deels opgelost (elke vraag om informatie werd beantwoord, maar over de gegrondheid van de klacht werd door de klachtenindieners beroep aangetekend bij de Raad van State).

De twee klachten die een oplossing kregen, werden binnen de 45 kalenderdagen behandeld; de derde klacht die deels een oplossing kreeg, kende een looptijd van 99 werkdagen (verschil tussen de datum van de eerste vraag om informatie en de datum van antwoord op de laatste vraag om informatie; binnen deze periode werden een tiental vragen om informatie gesteld en beantwoord).

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in 2002

De directieraad van het departement Coördinatie heeft in het voorjaar 2002 de klachtencoördinatoren aangeduid, waaronder één voor de administratie Buitenlands Beleid.

Het aantal in 2002 bij de administratie Buitenlands Beleid genoteerde klachten is dermate klein (drie in totaal) dat een voldoende kritische massa ontbreekt om inzake evaluatie relevante uitspraken te doen.

Uiterst bemoedigend is de uitstekende samenwerking die de klachtencoördinator had met de klachtenbehandelaars (dossierbehandelaars) in de afdelingen en de vaststelling dat vanuit de klachtenbehandelaars snel en accuraat werd gehandeld. De ambtenaren van de administratie Buitenlands Beleid zijn overtuigd van het nut en de noodzaak van een behoorlijk, zorgvuldig en klantvriendelijk bestuur, zoals verwoord in de ombudsnormen. Toch moet eerlijkheidshalve worden gesteld dat de behandeling van een klacht er komt bovenop het reguliere werk van klachtenbehandelaar en klachtencoördinator en derhalve een zekere tijdsinvestering vergt.

Het is daarom des te jammer dat nog steeds geen geïntegreerd systeem beschikbaar is voor het registreren van klachten. Nu moet iedere klachtencoördinator roeien met de riemen waarover hij of zij beschikt.

Het bijeenbrengen van alle klachtencoördinatoren en klachtenbehandelaars in september 2002 door de Vlaamse ombudsdienst was een goed initiatief, maar het mag geen eenmalige gebeurtenis blijven. Volgende bijeenkomsten zouden kunnen worden opgesplitst in b.v.:

- administraties/afdelingen van het ministerie enerzijds en de VOI's anderzijds;
- klachtencoördinatoren enerzijds en klachtenbehandelaars anderzijds;
- thematische sessies;
- ...

6. Concrete realisaties in 2002

Aangezien het aantal klachten in 2002 zeer beperkt was, is het aantal concrete realisaties navenant.

Toch is er naar aanleiding van één van de drie klachten een belangrijke vaststelling gedaan: de subsidiebesluiten dienen met nog meer zorg en aandacht te worden geredigeerd. Aan deze vaststelling werd onmiddellijk uitvoering gegeven alhoewel dit niet altijd even makkelijk was en is, zeker niet onder hoge tijds- en werkdruk. Tevens werd gestart met een kwaliteitscontrole: inhoudelijk (door de afdelings- of celhoofden) en begrotingstechnisch (door de begrotingsverantwoordelijke van de administratie).

7. Concrete voorstellen tot verbetering

NIHIL

Vragenlijst voor het verslag 2002 over het klachtenmanagement van

Vlaamse Infolijn + frontoffice Vlaamse belastinglijn + frontoffice Infolijn Onderwijs

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	19
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	14
	Onontvankelijk	5
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie (omzendbrief 3.4)	Al eerder klacht ingediend	0
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
	Kennelijk ongegrond	0
	Beleid en regelgeving	0
	Interne personeelsaangelegenheden	0
	Geen belang	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief	6
	Mail	13
	Telefoon	0
	Fax	0
	Mondeling	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	3
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse ombudsdienst	2

	Via georganiseerd middenveld	13
	Andere kanalen	0

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	--
	Mediaan	--
	0-10 dagen	--
	> 10 dagen	--
Statistische gegevens over het termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	50
	Mediaan	19
	0-20 dagen	10
	21-45 dagen	7
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	2
	Deels gegrond	9
	Ongegrond	7
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	8
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	--
	Te lange behandeltermijn	--
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	7
	Onheuse bejegening	1
	Andere	10

<p>2. Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn. ➤ Per inhoudelijke categorie; de mate van gegrondheid van de klacht (gegrond / deels gegrond / ongegrond) ➤ Per inhoudelijke categorie: de mate waarin de <u>(deels) gegronde</u> klacht is opgelost (opgelost / deels opgelost / onopgelost) ➤ Per inhoudelijke categorie: de toegepaste ombudsnormen bij de <u>(deels) gegronde</u> klachten 	<p>Afzonderlijk blad gebruiken</p>
<p>3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)</p>	<p>Afzonderlijk blad gebruiken</p>
<p>4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Afzonderlijk blad gebruiken</p>
<p>5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Afzonderlijk blad gebruiken</p>
<p>6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?</p>	<p>Afzonderlijk blad gebruiken</p>
<p>7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?</p>	<p>Afzonderlijk blad gebruiken</p>

Vlaamse Infolijn + frontoffice Vlaamse belastinglijn + frontoffice Infolijn Onderwijs

2. Onderwerp van de klachten

bereikbaarheid belastinglijn (5)
bereikbaarheid belastinglijn en procedure niet gevolgd (1)
bereikbaarheid Infolijn Onderwijs (1)
bereikbaarheid voor doven en slechthorenden (1)
procedure niet gevolgd (4)
klachtenmanager niet doorgegeven (1)
niet akkoord met antwoord (1)
opvolging backoffice Belastingdienst (1)
publicatie niet ontvangen (4)

3. gebruikte procedure's

De 2 klachten die via de Vlaamse Ombudsdienst bij de Vlaamse Infolijn terecht kwamen, zijn eerstelijnsklachten die in eerste instantie door de betrokken dienst, in casu de Vlaamse Infolijn, dienen beantwoord.

De klachten via het georganiseerde middenveld betreffen deelaspecten van de betrokken klachten waar mogelijkerwijze de Vlaamse Infolijn bij betrokken is en waar het deelantwoord gegeven wordt aan de betrokken klachtenmanager voor de verdere afhandeling van de door hem/haar af te handelen klacht.

Daarmee rekening houdend zijn er eigenlijk 6 klachten i.p.v. 19 rechtstreeks voor de Vlaamse Infolijn. De overige hierbij geregistreerde klachten zijn door de klachtenmanagers van de betrokken diensten (Vlaamse Belastinglijn, Infolijn Onderwijs, ...) reeds ingediend bij de "Vragenlijst" en moeten om een dubbele telling te vermijden afgetrokken worden bij de Vlaamse Infolijn.

Voor de afhandeling van klachten volgt de Vlaamse Infolijn volgende procedure:

- opzoeken van het betrokken dossier
- analyse van het dossier en de problematiek
- formuleren van antwoord
- acties ter verbetering van de dienstverlening (bv. Wijziging procedure, training voorlichters, ...)

4 t/m 7

Gelet op het beperkt aantal klachten voor het jaar 2002 in relatie tot het aantal contacten (bijna 600.000), is een antwoord op de gestelde vragen niet relevant.

-

Verslag 2002 over het klachtenmanagement van het departement AZF (uitgezonderd de afdeling Financieel Management, wat de invordering van de gewestelijke belastingen betreft)

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	14
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	8
	Onontvankelijk	6
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie (omzendbrief 3.4)	Al eerder klacht ingediend	0
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
	Kennelijk ongegrond	0
	Beleid en regelgeving	1
	Interne personeelsaangelegenheden	0
	Geen belang	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief	11
	Mail	2
	Telefoon	1
	Fax	0
	Mondeling	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	9
	Via kabinet	0
	Via Vlaamse ombudsdienst	5
	Via georganiseerd middenveld	0
	Andere kanalen	0

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	2,7 dagen
	Mediaan	2,5 dagen
	0-10 dagen	14 klachten
	> 10 dagen	0 klachten
Statistische gegevens over het termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	23,8 dagen
	Mediaan	14 dagen
	0-20 dagen	9 klachten
	21-45 dagen	4 klachten
	46-90 dagen	0 klachten
	>90 dagen	1 klacht
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	0 klachten
	Deels gegrond	0 klachten
	Ongegrond	8 klachten
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	Niet van toepassing
	Deels opgelost	Niet van toepassing
	Onopgelost	Niet van toepassing
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	Niet van toepassing
	Te lange behandeltermijn	Niet van toepassing
	Ontoereikende informatieverstrekking	Niet van toepassing
	Onvoldoende bereikbaarheid	Niet van toepassing
	Onheuse bejegening	Niet van toepassing
	Andere	Niet van toepassing

2. Inhoud van de klachten (= waarover gaan de klachten)

Een viertal klachten betrof de aanwerving- of loopbaanselecties georganiseerd door de afdeling Wervingen en Personeelsbewegingen.

Een kandidaat voor de betrekking van speciaal assistent (matroos, stoker) voor de afdeling Vloot, die slaagde in de selectieproeven, klaagde dat een aantal andere kandidaten werd aangeworven zonder over de vereiste certificaten van sloepgast te beschikken. Bepaalde kandidaten die niet over het certificaat beschikten waren gunstiger gerangschikt dan de klager. De klacht bleek gebaseerd te zijn op een verkeerde interpretatie van de voorwaarden tot deelneming aan de selectie en de uiteindelijke aanwervingvoorwaarden. Het bezit van dat certificaat was geen vereiste voor deelname aan de selectie, maar wel voor aanwerving. Bovendien beperkte de afdeling Wervingen en Personeelsbewegingen zich tot de oproeping van de geslaagde kandidaten, terwijl het departement LIN het bezit van het vereiste certificaat diende te controleren. De klacht was ongegrond.

Drie klachten gingen over het algemeen gedeelte van de vergelijkende loopbaanselectie voor overgang naar de graad van deskundige (toezichter baggerwerken) of het mondeling gedeelte van de vergelijkende loopbaanselectie voor overgang naar de graad van technicus (hydrografisch medewerker) voor de afdeling Maritieme Toegang van het departement LIN. Iemand klaagde de ongelijke behandeling van de kandidaten aan in vergelijking tot de kandidaten bij andere selecties; dezelfde persoon vond ook dat bij de beoordeling teveel belang werd gehecht aan taalfouten, terwijl het om een technische functie ging. Een andere klager vroeg zich gewoonweg af "hoe het mogelijk is dat ze [bedoeld wordt: de examencommissie] iemand in een paar minuten kunnen veroordelen of beoordelen voor zijn verdere loopbaan", maar gaf niet aan waarin de examencommissie tekort geschoten was. Een andere klager meende dat de beslissing waarbij hij niet slaagde onvoldoende gemotiveerd was; hij meende bovendien dat bij de loopbaanselectie een onderscheid diende gemaakt te worden tussen "technische en administratieve deelnemers".

Hierbij kwam de klachtendienst tot de bevinding dat het te behalen aantal punten om te slagen in het algemeen gedeelte voor alle sollicitanten hetzelfde is; dat de toekenning van één puntcijfer voor de globale beoordeling van het algemeen gedeelte die aan een kandidaat wordt gegeven, een voldoende motivering is; dat de loopbaanselecties die de afdeling Wervingen en Personeelsbewegingen organiseert voor gelijkaardige selecties steeds een slaagpercentage van ten minste 60 % voor het algemeen gedeelte hanteren en dat het gelijkheidsbeginsel bijgevolg niet geschonden is; dat het algemeen selectiegedeelte onder meer beoogt de rapporteringvaardigheid van de sollicitant te testen aan de hand van een "verslaggeving" over aangelegenheden die verband houden met de te begeven functie en het bijgevolg niet onredelijk is dat bij de beoordeling ook met de "vorm", waaronder taalfouten, rekening wordt gehouden; dat er geen redenen zijn om aan te nemen dat de examencommissie de kandidaat voor het mondeling gedeelte niet op een vakkundige wijze heeft beoordeeld; dat het niet aan de klachtendienst behoort om zich bij de beoordeling van het algemeen selectiegedeelte in de plaats te stellen van die examencommissie; dat een deskundige-toezichter baggerwerken over zowel technische als administratieve vaardigheden moet beschikken en er bij de beoordeling bijgevolg geen rekening moet worden gehouden met het door de klager gemaakte onderscheid tussen, wat hij noemt, "technische en administratieve deelnemers".

Een andere klacht verweet de centrale invorderingscel bij de afdeling Financieel Management dat zij regelmatig aanmaningsbrieven toestuurde om de schuldenaar de achterstallige schulden te doen betalen, vooraan tot gedwongen invordering via gerechtsdeurwaarder over te gaan, terwijl die schuldenaar er herhaaldelijk op gewezen had dat zijn financiële toestand dit niet toeliet. Uit het dossier bleek echter dat betrokkene zelf schuld had aan zijn slechte financiële toestand en ondanks herhaalde ingebrekestellingen naliet zijn goede wil te tonen door met een afbetaling te beginnen. Hij reageerde nooit. Ook de medeschuldenaar werd regelmatig aangeschreven; hierbij had de centrale invorderingscel alles gedaan om de juiste woon- of verblijfplaats te achterhalen. De klachtendienst kwam tot de bevinding dat de centrale invorderingscel in deze zaak op een zorgvuldige wijze tewerk was gegaan en in de gegeven omstandigheden geen andere keuze had dan tot gedwongen invordering over te gaan. Niettemin verzocht de klachtendienst in zijn aanbeveling om de eventuele invorderingskosten te beperken of geen verdere nutteloze kosten te maken als bleek dat de gedwongen invordering niet het verwachte resultaat opleverde; bovendien verzocht ze de eventuele gedwongen invordering gelijktijdig en gelijkmatig ook tegen de medeschuldenaar te richten.

Een andere klacht tegen de centrale invorderingscel was eveneens ongegrond. De beweringen van de klager dat hij de facturen van de vzw VLAM en de betalingsherinneringen van de centrale invorderingscel niet had ontvangen, kwamen als geheel ongeloofwaardig over. Aangezien de facturen laattijdig waren betaald, kon de centrale invorderingscel niet anders dan de verwijlrent in te vorderen die, krachtens de geldende reglementering betreffende de verplichte bijdragen bestemd voor de promotie van de Vlaamse producten van de sectoren landbouw, tuinbouw en visserij, "van rechtswege en zonder ingebrekestelling of aanmaning" vanaf de vervaldatum

verschuldigd was.

Een klacht ging uit van een ontslagen personeelslid die meende nog te kunnen genieten van de collectieve hospitalisatieverzekering Vlaamse Gemeenschap bij AXA Royale Belge. De klacht bleek ongegrond omdat betrokkene op 1 oktober 2001 (ingangsdatum van de verzekering) wegens ontslag geen personeelslid meer was en volgens de reglementering evenmin behoorde tot de categorie van andere personen die vrijwillig konden aansluiten.

Een persoon klaagde over het feit dat hij geen enkele reactie had ontvangen met betrekking tot zijn aanvraag voor vakantiewerk als monitor in de kinderopvang tijdens de zomervakantie. De dienst Emancipatiezaken bleek die aanvraag nooit ontvangen te hebben en het was praktisch niet meer mogelijk de kandidatuur nog in aanmerking te nemen. De klacht bleek ongegrond omdat geen enkele tekortkoming in de afhandeling van de aanvraag aan voormelde dienst kon worden toegerekend. De klachtendienst suggereerde de klager om in 't vervolg de dienst Emancipatiezaken zelf te contacteren als het antwoord uitblijft, in plaats van eerst naar de Vlaamse ombudsdienst te stappen, die de klacht naar de klachtendienst heeft doorgestuurd. Er was kostbare tijd verloren gegaan. Indien betrokkene de dienst Emancipatiezaken veel vroeger had gecontacteerd, kon zijn aanvraag wellicht nog worden ingewilligd.

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

Van alle klachten werd een ontvangstmelding naar de klager gestuurd.

Alle klachten werden door de klachtendienst zelf en onafhankelijk behandeld. De klachtendienst stelde de inhoudelijke administratie telkens op de hoogte van de ingediende klacht met het verzoek om haar standpunt mee te delen. Op basis van dat standpunt en eventuele bijkomende toelichting onderzocht de klachtendienst de gegrondheid van de klacht. Voor zover nodig werd de administratie eerst op de hoogte gesteld van de voorlopige zienswijze door de klachtendienst, zodat de administratie eventueel kon reageren. Daarna werd aan de klager kennis gegeven van de bevindingen van de klachtendienst. Een kopie van de kennisgeving werd eveneens aan de inhoudelijke administratie ter informatie toegestuurd. Deze werkwijze gaf geen enkel probleem. Zij waarborgde tevens "het recht van de verdediging" in hoofde van de inhoudelijke administratie.

Ingeval er klachten over de werking en handelingen van de centrale invorderingscel bij de afdeling Financieel Management werden ingediend, werd de voormelde cel gevraagd de invordering te schorsen in afwachting van de resultaten van het onderzoek van de klacht. Van zodra het onderzoek uitwees dat de klacht ongegrond was, werd die cel op te hoogte gebracht om de invordering te kunnen voortzetten.

4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Het aantal ingediende klachten was beperkt. Veertien in totaal. Het ging om klachten in behandeling bij de klachtendienst Algemene Zaken bij de afdeling Algemene Administratieve Diensten van het departement Algemene Zaken en Financiën. De klachten kunnen betrekking hebben op de werking en handelingen van het voornoemde departement, met uitzondering van de klachten over de afdeling Financieel Management, wat de invordering van de gewestelijke belastingen betreft. Die laatste klachten worden door de klachtendienst Financiën behandeld, die hierover afzonderlijk aan de Vlaamse ombudsdienst rapporteert.

De meeste klachten werden in de eerste helft van 2002 ingediend. Vier klachten waren in oktober en begin november binnen gekomen. De administraties werden vóór de inwerkingtreding van het decreet gevraagd om in hun contacten met de burger het bestaan van het klachtrecht te vermelden. De klachtendienst heeft aan dat verzoek een tweede keer herinnerd in de loop van 2002.

Elf klachten werden bij brief toegestuurd en twee klachten per mail. Eén klacht werd telefonisch ingediend. In negen gevallen heeft de burger zich rechtstreeks tot de klachtendienst gericht, terwijl vijf klachten door de Vlaamse ombudsdienst werden doorgestuurd.

Van alle klachten werd binnen de gestelde termijn een ontvangstmelding aan de klager gestuurd. Tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding lagen gemiddeld twee à drie dagen. Volgens het decreet gebeurt de ontvangstbevestiging binnen tien dagen na ontvangst van de klacht.

Wat de behandelingstermijn betreft, was de gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing gelijk aan drieëntwintig à vierentwintig dagen. Het decreet schrijft voor dat de afhandeling van de klacht binnen de vijfenveertig dagen na ontvangst van de klacht geschiedt. Er was maar één uitschieter met een behandelingstermijn van honderd en elf dagen. Dit kwam doordat de klachtendienst, ondanks twee herinneringen, lange tijd heeft moeten wachten op het standpunt van de inhoudelijke administratie, in deze van de vzw Vlaams Promotiecentrum voor Agro- en Visserijmarketing (VLAM).

Zes klachten waren niet ontvankelijk. Van die zes bevatten twee klachten immers geen omschrijving van de feiten waartegen ze gericht waren. Twee andere klachten betroffen de werking en handelingen van SELOR. In één geval was de inhoudelijke administratie al tegemoet gekomen aan de klacht, zodat de verplichting tot het verder behandelen van de klacht verviel. Eén klacht ging over het beleid.

Een brief die de klachtendienst had ontvangen was in de eerste plaats gericht aan de vzw VLAM betreffende de invordering door de centrale invorderingscel (bij de afdeling Financieel Management) van de verplichte bijdragen voor het promotiefonds "niet-eetbare tuinbouwproducten" en was bij wijze van een kopie (cc.) ter inlichting naar de klachtendienst gestuurd. Die brief bevatte echter geen feiten ten laste van de centrale invorderingscel zelf. De tussenkomst van de klachtendienst had wel voor gevolg dat de centrale invorderingscel bereid was de verdere invordering te schorsen in afwachting van een antwoord door de vzw VLAM op de opmerkingen van de schuldenaar over bedoelde bijdragen.

In een ander geval had een burger zijn klacht als een "provisioneel beroep" bestempeld, in afwachting dat hij het administratief verslag over de resultaten van zijn loopbaanselectie kon inzien; de inzage diende hem toe te laten zijn "klacht" nader te omschrijven. Bij gebreke aan een concrete omschrijving van de klacht kon de klachtendienst die klacht niet verder behandelen. De klachtendienst wees er de klager op dat een klacht niet gelijkgesteld is aan een georganiseerd administratief beroep en de wettelijke termijn om een eventueel vernietigingsberoep bij de Raad van State in te stellen niet schorst.

De twee klachten over SELOR werden door deze zelf onderzocht. SELOR stelde de klager rechtstreeks op de hoogte van zijn bevindingen. De klachtendienst heeft hierna de klacht als afgehandeld kunnen beschouwen.

Een andere klacht over een te lange antwoordtermijn voor een loutere informatievraag diende niet te worden behandeld omdat de administratie inmiddels de vereiste inlichtingen had verstrekt. De administratie was aan de klacht tegemoet gekomen naar tevredenheid van de klager.

Een architect protesteerde tegen de wijze waarop de Vlaamse Bouwmeester architectuurwedstrijden organiseerde. De klachtendienst meende aan de klacht geen gevolg te kunnen geven, aangezien zij betrekking had op een beleidskeuze die de Vlaamse regering terzake had gemaakt, met name de organisatie van een "open oproep" tot kandidaatstelling met het oog op de selectie van ontwerpers voor de uitvoering van studieopdrachten op het vlak van landschapsarchitectuur en stedenbouw en op bouwkundig gebied, ten behoeve van een aantal specifieke

overheidsopdrachten.

Benevens deze zes onontvankelijke klachten, waren de overige acht klachten ongegrond (zie hoger onder punt 2 van dit verslag).

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar.

De wijze waarop de klachten behandeld worden kan behouden blijven. Er dringt zich geen bijsturing van de klachtenbehandeling op.

Het beperkt aantal klachten is deels te wijten aan het feit dat het departement Algemene Zaken en Financiën weinig contacten heeft met de burger. Zoals gezegd vallen de klachten met betrekking tot de invordering van de gewestelijke belastingen niet onder dit klachtenbeeld. Voor de behandeling van die klachten is een afzonderlijke klachtendienst binnen het departement Algemene Zaken en Financiën opgericht.

Dat de meeste klachten in het voorjaar van 2002 zijn ingediend, heeft wellicht te maken met het feit dat het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen pas op 1 januari 2002 in werking is getreden en de Vlaamse ombudsdienst in het voorjaar een mediacampagne heeft opgezet. Het klachtrecht wordt door de burger als een nieuw kanaal beschouwd.

De bekendmaking van het klachtrecht aan de burger blijft een aandachtspunt. Het is noodzakelijk dat de inhoudelijke administraties in hun contacten met die burger blijven wijzen op het bestaan van de klachtenvoorziening.

De klager heeft vaak moeite om zijn klacht precies te omschrijven of de feiten weer te geven waartegen de klacht is gericht. Wanneer de klager bericht krijgt dat zijn klacht om die reden niet kan behandeld worden, blijkt hij die beslissing te aanvaarden. De klager neemt niet opnieuw contact met de klachtendienst.

In één geval waarin de klacht als ongegrond werd afgewezen, liet de klager weten dat hij niet akkoord kon gaan met de bevindingen van de klachtendienst, maar vermeldde geen enkele reden voor zijn standpunt. Aangezien de klager geen nieuwe elementen of feiten aanbracht, kon zijn eerder ingediende klacht niet opnieuw worden behandeld. Het verdere onderzoek van de klacht werd dan ook als afgesloten beschouwd.

De ontvankelijke klachten waren allemaal ongegrond. Er konden geen tekortkomingen in de werking en handelingen van de inhoudelijke administraties worden vastgesteld. In de gevallen waarin de klager beoogde een herziening van de beslissing te bekomen waarbij hij niet slaagde voor een loopbaanselectie, was de klachtendienst van mening dat hij zich niet in de plaats kon stellen van de examencommissie om de klager te beoordelen.

6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar tengevolge van de klachtenbehandeling?

De klachtenbehandeling gaf geen aanleiding tot concrete realisaties in 2002.

7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De behandelde klachten in 2002 geven geen aanleiding tot het plannen van concrete voorstellen tot verbetering.



**Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Departement Onderwijs**

**Toepassing van het decreet van 1 juni 2001 houdende
toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de
bestuursinstellingen**

Jaarverslag 2002





**Jaarverslag 2002
over het klachtenmanagement van
het departement Onderwijs**

**Werkgroep klachtrecht
Departement Onderwijs
Koning Albert II-laan 15
1210 Brussel**



Departement Onderwijs Klachtenmanagement – Werkjaar 2002

De inhoud van voorliggend rapport omvat volgende onderdelen

Voorwoord	1
1. Kwantitatieve gegevens.....	2
2. Inhoud van de klachten.....	4
2.1 Bovenbouw.....	4
2.2 Administratie Ondersteuning	5
2.3 Administratie Basisonderwijs	9
2.4 Administratie Secundair Onderwijs	12
2.5 Administratie Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek	14
2.6 Administratie Permanente Vorming.....	16
3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling	18
4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar	20
4.1 Bovenbouw.....	20
4.2 Administratie Ondersteuning	21
4.3 Administratie Basisonderwijs	24
4.4 Administratie Secundair Onderwijs	24
4.5 Administratie Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek	25
4.6 Administratie Permanente Vorming.....	26
5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar	27
5.1 Bovenbouw.....	27
5.2 Administratie Ondersteuning	27
5.3 Administratie Basisonderwijs	28
5.4 Administratie Secundair Onderwijs	29
5.5 Administratie Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek	31
5.6 Administratie Permanente Vorming.....	31
6. Concrete realisaties in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling .	33
6.1 Bovenbouw.....	33
6.2 Administratie Ondersteuning	33
6.3 Administratie Basisonderwijs	35
6.4 Administratie Secundair Onderwijs	36

6.5 Administratie Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek	36
6.6 Administratie Permanente Vorming.....	37
7. Concrete voorstellen die werden gepland tot verbetering op basis van de behandelde klachten	38
7.1 Bovenbouw.....	38
7.2 Administratie Ondersteuning	38
7.3 Administratie Basisonderwijs	38
7.4 Administratie Secundair Onderwijs	39
7.5 Administratie Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek	40
7.6 Administratie Permanente Vorming.....	40
8. Bijlagen.....	41

Bijlage 1

Dienstnota van 30 oktober 2001 (kenmerk 13BO/EP/DN_Klachtrecht) betreffende 'Organisatie van een klachtenvoorziening in het departement. Algemene toelichting bij het decreet en beslissingen van de directieraad

Bijlage 2

Omzendbrief van 1 februari 2002 (kenmerk VR 2002/20) betreffende 'Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen

Bijlage 3

'Handleiding accessdatabank Klachtenbestand' : omstandige toelichting bij de in te vullen velden in de databank 'Klachtenregistratie.mdb' (op de F:/schijf)

Bijlage 4

Verslag van de 'werkgroep klachtrecht' van 22 juni 2001

Bijlage 5

Verslag van de 'werkgroep klachtrecht' van 27 november 2001

Bijlage 6

Verslag van de 'werkgroep klachtrecht' van 1 februari 2002

Bijlage 7

Verslag van de 'werkgroep klachtrecht' van 17 april 2002

Bijlage 8

Verslag van de 'werkgroep klachtrecht' van 20 november 2002

Bijlage 9

Naamlijst klachtencoördinatoren (toestand op 1 januari 2003)

Voorwoord

Zoals voorgeschreven in het klachtendecreet brengt iedere bestuursinstelling jaarlijks vóór 1 maart een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse Ombudsman over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten. Voorliggend rapport komt hieraan tegemoet.

In het departement Onderwijs werd de verantwoordelijkheid voor de klachtenopvolging opgedragen aan de afdelingen. Op die wijze kan de feedback op de eigen dienstverlening ook onmiddellijk effect sorteren op ‘de werkvloer’ via specifieke acties (vb op het stuk van informatieverstrekking) of door bijsturing van procedures of regelgeving.

De implementatie van het klachtendecreet werd begeleid en gestuurd vanuit de ‘werkgroep klachtrecht’ die hiertoe werd opgericht. In deze werkgroep zijn dan ook alle afdelingen van het departement vertegenwoordigd; weliswaar zijn het in eerste instantie de beleidsuitvoerende afdelingen die het meest met klachtenbehandeling hebben te maken.

De ‘burgers’ die klachten formuleerden behoren veelal tot de specifieke doelgroepen eigen aan het departement Onderwijs (ouders, leerlingen/studenten, personeelsleden, directies). Opmerkelijk is dat nog heel wat klachten worden doorgestuurd via de Vlaamse Ombudsdienst (los van behandeling in de tweede lijn).

Het vrij geringe aantal klachten in het afgelopen werkjaar vindt zonder twijfel zijn verklaring in het klantvriendelijke imago dat het departement Onderwijs in de loop der voorbije jaren wist op te bouwen. Vele signalen (waaronder heel wat vragen om informatie) worden immers direct afgehandeld én opgelost op het niveau van de initiële dossierbehandelaars tot tevredenheid van de betrokken ‘klagers’. De legio rechtstreekse onderlinge contacten tussen de onderwijsadministratie en het onderwijsveld maken de drempel voor contactname immers zeer laag.

De klachtenbehandeling conform de decretale richtlijnen legt aan de betrokken afdelingen onmiskenbaar bijkomende inspanningen op (cfr garanderen van neutrale behandeling, registratie en opvolging, ...). Hierbij dient aangestipt dat geen beroep kon worden gedaan op aanvullende (personele) middelen ter compensatie.

Voorliggend jaarverslag dat een synthese poogt te geven van het resultaat na één jaar klachtendecreet kwam mede tot stand dank zij de inspanningen van de klachtencoördinatoren die bij de introductie van het begrip ‘eerste lijn’ inzake klachtenbehandeling een belangrijke rol vervullen.

Dit eerste jaar was een proefjaar: de methodologie vanuit de Vlaamse Ombudsdienst met eigen terminologie én toetsing van de dienstverlening aan ombudsnormen (voorlopig gereduceerd tot vijf) is een nieuw gegeven dat geleidelijk ingang vindt. De nieuwe benadering inzake klachtenmanagement zal ongetwijfeld verder worden verfijnd en op termijn een kapitaal element vormen in ons streven naar integrale kwaliteit.

Emmanuel Pardon, directeur
Verslaggever



Jaarverslag 2002 over het klachtenmanagement van het departement Onderwijs

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	200 ¹
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	196
	Onontvankelijk	4
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie (omzendbrief 3.4)	Al eerder klacht ingediend	-
	Meer dan een jaar voor indiening	-
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	-
	Kennelijk ongegrond	2
	Beleid en regelgeving	-
	Interne personeelsaangelegenheden	-
	Geen belang	1
Aantal klachten volgens de drager	Brief	136
	Mail	20
	Telefoon	35
	Fax	9
	Mondeling	-

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	120
---	-------------------------	-----

¹ Eind 2002 waren nog zes klachten in behandeling.

waarlangs de klacht is binnengekomen	Via kabinet	16
	Via Vlaamse ombudsdienst	52
	Via georganiseerd middenveld	-
	Andere kanalen	12
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	5,97
	Mediaan	4
	0-10 dagen	58
	> 10 dagen	9
Statistische gegevens over het termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	19,41
	Mediaan	16,50
	0-20 dagen	113
	21-45 dagen	71
	46-90 dagen	9
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	100
	Deels gegrond	-
	Ongegrond	94
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	99
	Deels opgelost	-
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	44
	Te lange behandeltermijn	25
	Ontoereikende informatieverstrekking	14
	Onvoldoende bereikbaarheid	7
	Onheuse bejegening	10
	Andere	-

2. Inhoud van de klachten

Gelet op de complexiteit van de binnen het departement Onderwijs behandelde materies wordt de rapportering over het inhoudelijke aspect van de binnengekomen klachten gebundeld per afdeling² (overzicht per administratie) . Onderstaande tabel neemt de vooraf bepaalde indeling (punt 2 van de vragenlijst) over nl.

- kolom 1: aantal klachten per inhoudelijke categorie
- kolom 2: de mate van gegrondheid van de klacht
- kolom 3: de mate waarin de gegronde klacht is opgelost
- kolom 4: de toegepaste ombudsnormen bij de gegronde klachten

Bovenbouw

Beleidscoördinatie Onderwijs (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrond / Ongegrond	Oplossing	Ombudsnorm
1	Erkenning pilootopleidingen (162)	Ongegrond	-	-

² Na de benaming van de afdeling wordt ook het totaal aantal geregistreerde klachten aangegeven (tussen haakjes). Dit aantal stemt niet altijd overeen met het aantal klachten opgenomen in de diverse categorieën (waarin alleen de afgehandelde klachten zijn opgenomen).

Administratie Ondersteuning

Personeel, Logistiek en Boekhouding (1)

Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Mate van gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Aanmaning tot betaling van terugvordering (213)	Gegronnd	Opgelost	Bejegening

Coördinatie Onderwijspersoneel (3)

Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Mate van gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Commissie laakbare praktijken (142)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
1	Interpretatie taalreglementering (161)	Ongegrond	-	-
1	Beslissing taalexamencommissie (200)	Ongegrond	-	-

CLB, Nascholing en Leerlingenvervoer (8)

Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Mate van gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Laattijdige betaling wedde (13)	Ongegrond	-	-
1	Rechten bij toewijzingsronde voor CLB (14)	Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Provinciale dienst voor leerlingenvervoer (15)	Ongegrond	-	-

1	Weigering inzage van examens (25)	Ongegrond	-	-
1	Bezoldiging coördinatiefunctie (53)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
1	Aantal dagen genoten ziekteverlof (58)	Gegronnd	Opgelost	Inhoud
1	Weddeherziening (65)	Ongegrond	-	-
1	Afwezigheid ingevolge ongeval (180)	Ongegrond	-	-

Studietoelagen (69)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Mate van gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
16	Afwijzing aanvraag studiebeurs (1, 4, 5, 6, 12, 18, 28, 35, 89, 123, 178) (72, 90, 93, 114, 157)	Gegronnd	Opgelost	Inhoud
		Ongegrond	-	-
10	Laattijdige uitbetaling toelage/joker (2, 19, 52, 107, 112,) (29, 32, 149) (124) (56)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
		Gegronnd	Opgelost	Bereikbaarheid
		Gegronnd	Opgelost	Inhoud
		Ongegrond	-	-
6	Aantal personen ten laste of/en kadastraal inkomen (3, 95, 97, 116, 160, 219)	Gegronnd	Opgelost	Inhoud

3	Kadastraal inkomen (8,) (68, 111)	Gegron	Opgelost	Bereikbaarheid
		Gegron	Opgelost	Inhoud
1	Opvraging van bijkomende informatie (20)	Ongegrond	-	-
6	Inzetten van jokerbeurs (21) (119, 125) (27, 40, 118)	Gegron	Opgelost	Bereikbaarheid
		Gegron	Opgelost	Inhoud
		Ongegrond	-	-
6	Samenstelling/betwisting inkomsten (22, 91, 191, 302) (117, 150)	Ongegrond	-	-
		Gegron	Opgelost	Inhoud
3	Heropenen/afwerken dossier - bijkomende inlichtingen (30) (33, 34)	Gegron	Opgelost	Inhoud
		Ongegrond	-	-
1	Bereikbaarheid van de dienst (46)	Gegron	Opgelost	Bereikbaarheid
3	Erkenning als zelfstandig student (47, 92, 106)	Ongegrond	-	-
1	Stand afhandeling aanvraag (54)	Ongegrond	-	-
6	Regeling vermoedelijk inkomen (55, 94,) (103, 151, 155) (159)	Ongegrond	-	-
		Gegron	Opgelost	Inhoud
		Gegron	Opgelost	Behandeltermijn
1	Lange behandeltermijn (102)	Ongegrond	-	-
1	Aanvraag toelage na uiterste indieningsdatum (108)	Gegron	Opgelost	Informatieverstrekking

1	Meedelen van uitbetalingsdatum (147)	Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Gespreid opvragen van gegevens (152)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn + bereikbaarheid
1	Overschrijden termijn (30 d) bij aangetekend bezwaarschrift (313)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn

Informatie en documentatie (3)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Mate van gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Selectie voor project (10)	Ongegrond	-	-
2	Infolijn	(11) Gegronnd	Opgelost	Bereikbaarheid
		(144) Gegronnd	Opgelost	Bejegening

Administratie Basisonderwijs

Beleidsvoorbereiding Basisscholen (2)

Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Mate van gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
2	Informatieverstrekking (50, 199)	Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking

Beleidsuitvoering Basisscholen (39)

Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegronnd / Ongegronnd	Oplossing	Ombudsnorm
1	Cursus Israelitische godsdienst (thuis bij leerling) (9)	Ongegronnd	-	-
1	Verplaatsing van lessen (23)	Ongegronnd	-	-
1	Aanpassing persoonsgegevens in databank (24)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
5	Toekenning lestijden (7, 37, 38, 105)	Ongegronnd	-	-
	(73)	Gegronnd	Opgelost	Inhoud
1	Uitbetaling toelagen (45)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
1	Informatie rond aanpassing software (59)	Ongegronnd	-	-

15	Schrapen van (onregelmatige) leerlingen (67,128,129,130,131,133,134,136,137,138,139,141,143) (132,140)	Ongegrond	-	-
		Gegronnd	Opgelost	Inhoud
1	Regelmatige aanwezigheid leerlingen (135)	Ongegrond	-	-
1	Beperkte taakomschrijving administratieve hulp (145)	Ongegrond	-	-
9	Toekenning GOK-uren -gelijke onderwijskansen (165, 166, 167, 170, 171, 173) (168, 169) (172)	Ongegrond	-	-
		Gegronnd	Opgelost	Inhoud
		Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
1	Herziening Beheerscomité (184)	Gegronnd	Opgelost	Inhoud
2	Te weinig tolkuren (194, 195)	Ongegrond	-	-

Beleidsuitvoering Personeel Basisscholen (17)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Mate van gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Onbezoldigd bevallingsverlof (41)	Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
9	Terugvordering (42, 198, 212,303) (44, 81, 154, 196) (49)	Gegronnd “ “	Opgelost “ “	Bejegening Inhoud Informatieverstrekking
2	Overmaken van pensioendossier (43,80)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn

1	Afhandeling TBS55+ (79)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
1	Laattijdige betaling vakantiegeld (174)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
1	Informatieverstrekking wachtgeld TBS 58+ (310)	Gegronnd	Opgelost	Bejegening
1	Vervangingspool (175)	Ongegronnd	-	-

Administratie Secundair Onderwijs

Beleidsvoorbereiding Secundaire scholen (1)

Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Mate van gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Geschil rond terugvordering van het Rekenhof (192)	Gegrond	Opgelost	Inhoud

Beleidsuitvoering Secundaire scholen (2)

Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Mate van gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Schrappen van leerling (120)	Ongegrond	-	-
1	Gelijkwaardigheid van een buitenlands diploma (208)	Ongegrond	-	-

Beleidsvoorbereiding Personeel Secundair Onderwijs (1)

Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Mate van gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Onderwijsbevoegdheid diploma (51)	Ongegrond	-	-

Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs (14)

Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Mate van gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
2	Vervangingspool (39)	Ongegrond	-	-
	(182)	Gegrond	Opgelost	Bejegening

1	Volume vaste benoeming (76)	Ongegrond	-	-
2	Laattijdige uitbetaling (78, 181)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
1	Geldelijke anciënniteit (87)	Ongegrond	-	-
1	Nuttige ervaring als element van het bekwaamheidsbewijs (88)	Ongegrond	-	-
1	Bezorgen van attesten (anciënniteit) (109)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
1	Weddeschaalcode (110)	Ongegrond	-	-
1	Foute betaling (122)	Ongegrond	-	-
1	Nieuwe uitstapregeling leerkrachten – TBS58+ (146)	Ongegrond	-	-
1	Terugvordering (204)	Gegronnd	Opgelost	Bejegening
1	Overmaken van pensioendossier (215)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
1	Mogelijkheid van bijverdienen ingeval van TBS (304)	Gegronnd	Opgelost	Bejegening

Administratie Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek

Universiteiten (7)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Mate van gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Invoering practicum (82)	Ongegrond	-	-
1	Afhandeling klacht in verband met een professor (83)	Ongegrond	-	-
1	Laattijdige uitbetaling beurzen Vlaamse gemeenschap (99)	Gegrond	Opgelost	Behandeltermijn
2	Erkenning gelijkwaardigheid diploma	(100) Ongegrond	-	-
		(164) Gegrond	Opgelost	Behandeltermijn

Hogescholen (11)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Mate van gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Aflevering van "document 8" voor vrijstellingen van vakken (63)	Ongegrond	-	-
1	Simulatie bij loopbaanonderbreking inzake kinderen ten laste (70)	Ongegrond	-	-
1	Verstaanbaarheid van loonfiches betaling eindejaarstoelage (74)	Gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
3	Verzoek om terugbetaling van onverschuldigde bedragen (77, 158, 217)	Ongegrond	-	-
1	Herziening betaling ingevolge verhoging bedrijfsvoorheffing (101)	Ongegrond	-	-
1	Onderwijsbevoegdheid in Vlaanderen (104)	Ongegrond	-	-

1	Geldelijke anciënniteit (214)	Ongegrond	-	-
1	Toegekend barema (216)	Ongegrond	-	-
1	Verstrekken van bewijs van legerdienst aan hogeschool (218)	Ongegrond	-	-

Administratie Permanente Vorming

Deeltijds kunstonderwijs (2)

Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Mate van gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
2	Combibaan (DKO + HO)	(84) Gegrond	Opgelost	Inhoud
		(85) Ongegrond	-	-

Volwassenenonderwijs (18)

Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Mate van gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Attest voor vormingsverlof (16)	Gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Omkadering instellingen OSP (26)	Ongegrond	-	-
1	Terugbetaling van inschrijvingsgeld (48)	Gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Inschrijving in CBE (57)	Ongegrond	-	-
1	Inhouding van wedde (60)	Ongegrond	-	-
1	Fouten in weddelistings (66)	Gegrond	Opgelost	Inhoud
2	Inhoud cursus BIS (71) (211)	Gegrond	Opgelost	Inhoud
		Ongegrond	-	-

1	Inaanmerking nemen van diensten / anciënniteit (86)	Ongegrond	-	-
1	BIS – ontbrekende bestanden op diskette (98)	Gegronnd	Opgelost	Inhoud
2	Terugvordering van uitgestelde bezoldiging (113) (179)	Gegronnd Ongegrond	Opgelost -	Informatieverstrekking -
1	BIS – verloren huistaken (115)	Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Aanbod basiseducatie (156)	Ongegrond	-	-
1	BIS – té lang uitblijven van ingestuurde taken (163)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
1	BIS – té lang uitblijvende lespakketten (307)	Ongegrond	-	-
1	Uitbetaling uitgestelde bezoldiging (190)	Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Afbetalen BIS-cursusgeld (193)	Gegronnd	Niet opgelost	Informatieverstrekking

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

Bij dienstnota van 30 oktober 2001³ werd een algemene toelichting gegeven bij de organisatie van een klachtenvoorziening in het departement Onderwijs. De directieraad besliste dat het dienstverlenend niveau nl. de afdelingen de klacht ontvangen en rechtstreeks behandelen. Als verantwoordelijke voor de eerstelijnsklachtenbehandeling engageert de lijnsverantwoordelijke (d.i. het afdelingshoofd) zich voor het intern afspreken en communiceren van een aantal minimum-vormvereisten.

Binnen elke afdeling kan specifieke invulling worden gegeven op het stuk van de praktische organisatie (op grond van de grootte van de betrokken entiteit en/of de complexiteit van de toe te passen regelgeving). De verschillende stappen in de procedure van de klachtenbehandeling worden hierna bondig weergegeven: de bestaande 'varianten' met betrekking tot de verdeling van verantwoordelijkheden in de klachtenprocedure wordt dan ook bij elke stap vermeld (cfr. klachtencoördinatie binnen de afdeling, registratie van de klachten, klachtenbehandeling).

In het ganse traject (tussen ontvangst van de klacht en de mededeling van de beslissing) worden uiteraard op alle afdelingen de aanbevelingen en richtlijnen gevolgd zoals voorgeschreven in de algemene omzendbrief uitgaande van het kabinet van de minister-president van 1 februari 2002⁴.

De voorgeschreven procedurestappen (vier) worden als volgt ingevuld. Zoals reeds aangestipt bestaan er kleine verschillen inzake taakverdeling naargelang de eigenheid en specifieke mogelijkheden van iedere afdeling:

Stap 1: Ontvangst van de klacht

- Ieder personeelslid ('X') fungeert als aanspreekpunt
- De klacht wordt onmiddellijk doorgegeven aan de registratieverantwoordelijke of aan de klachtencoördinator (per drager)
- Registratie + onderzoek naar ontvankelijkheid⁵
 - deels door ontvanger van de klacht, deels door klachtenregistrator of
 - uitsluitend door de klachtenregistrator⁶ (die tevens klachtencoördinator kan zijn) of
 - door de klachtencoördinator of
 - door de klachtenbehandelaars (hierin eventueel bijgestaan door teamleden)
- termijnen worden bepaald door de registratiemodule (ontvangstmelding, afhandeling)

³ Dienstnota van 30 oktober 2001 (kenmerk 13BO/EP/DN_Klachtrecht) betreffende 'Organisatie van een klachtenvoorziening in het departement. Algemene toelichting bij het decreet en beslissingen van de directieraad (zie bijlage 1).

⁴ Omzendbrief van 1 februari 2002 (kenmerk VR 2002/20) betreffende 'Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen (bijlage 2).

⁵ Voor omstandige toelichting bij de in te vullen velden in de databank 'Klachtenregistratie.mdb' (op de F:/schijf) wordt verwezen naar de 'Handleiding accessdatabank Klachtenbestand' die binnen alle afdelingen werd verspreid bij mail van 21.12.'01 én toegelicht aan alle geïnteresseerden op 4.01.'02 (zie bijlage 3).

⁶ Centrale registratieverantwoordelijke of registratieverantwoordelijke per 'domein' (kan zowel geografisch als inhoudelijk zijn)

Stap 2: Ontvangstmelding binnen de 10 dagen

- Indien klacht niet ontvankelijk, brief aan klager door klachtencoördinator
- Indien klacht wél ontvankelijk → steeds poging tot informele afhandeling door dossierbehandelaar eventueel na overleg met klachtencoördinator, of door klachtenbehandelaar na ruggespraak met klachtencoördinator en initiële dossierbehandelaar of door de klachtencoördinator
- Als geen informele afhandeling mogelijk is en klacht kan niet binnen de termijn van 10 (kalender-)dagen worden afgehandeld → ontvangstmelding wordt gestuurd door hetzij de registratieverantwoordelijke, de klachtenbehandelaar of de klachtencoördinator
- Registratie
 - deels door ontvanger van de klacht, deels door klachtenregistrator of de klachtencoördinator
 - uitsluitend door de klachtenregistrator (die tevens klachtencoördinator kan zijn) of
 - door de klachtenbehandelaars (hierin eventueel bijgestaan door teamleden)

Stap 3: Inhoudelijk onderzoek en afhandeling. Maximale termijn 45 dagen

- Als geen informele afhandeling mogelijk is → zelfde dag (of zo spoedig mogelijk) naar klachtencoördinator (opvolging verdere afhandeling) voor aanduiding klachtenbehandelaar – eventueel in samenspraak met het afdelingshoofd – (rekening houdend met principes inzake neutraliteit / kan eventueel ‘X+1’ zijn → = chef)
- Onderzoek van de klacht door de klachtenbehandelaar binnen de gestelde termijn
- Overleg tussen klachtenbehandelaar, initiële dossierbehandelaar, klachtencoördinator (en afdelingshoofd, ...) in functie van noodzaak
- De klachtenbehandelaar houdt de klachtencoördinator op de hoogte van de ‘mijlmalen’ (mogelijk via aanvulling van de databank)
- De klachtencoördinator heeft o.m. als taak het overzicht te bewaken van de klachtenbehandeling binnen de afdeling en mede de decretaal vastgelegde termijnen te bewaken
- Registratie
 - door de klachtenregistrator (die tevens klachtencoördinator kan zijn) of
 - door de klachtenbehandelaars (hierin eventueel bijgestaan door teamleden)

Stap 4: Schriftelijke kennisgeving bevindingen + motivering

- Brief met bevindingen en motivering wordt gestuurd door de klachtenbehandelaar (overleg in functie van de ernst van de klacht met de klachtencoördinator en beslissingverantwoordelijke → ‘de gemachtigde ambtenaar’)
- Termijn van antwoord telt maximaal 45 kalenderdagen
- Indien geen rechtzetting van de aanvankelijke beslissing wordt de klager doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst
- Registratie
 - door de klachtenregistrator (die tevens klachtencoördinator kan zijn) of
 - door de klachtenbehandelaars (hierin eventueel bijgestaan door teamleden).

4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar.

Binnen de departementale ‘werkgroep klachtrecht’ - met vertegenwoordiger uit iedere afdeling – werd de implementatie van de eerstelijnsklachtenbehandeling grondig voorbereid; ook vindt geregeld overleg plaats rond opvolging en evaluatie van de klachtenopvolging⁷. In een aparte vergadering ten behoeve van de klachtenregistratoren werd de thans in gebruik zijnde Access-applicatie voor klachtenregistratie omstandig toegelicht en besproken⁸. Deze databank geldt enkel als voorlopige oplossing in afwachting dat het aangekondigde geautomatiseerd klachtenregistratiesysteem wordt uitgewerkt en terbeschikking gesteld voor het geheel van de Vlaamse bestuursinstellingen (van dit systeem zal trouwens verplicht moeten worden gebruik gemaakt)⁹.

Ingevolge het klachtendecreet vinden in hoofdzaak de ‘zware’ dossiers een neerslag in de databank ‘klachtenregistratie.mdb’. De aanbeveling zoals geformuleerd in de algemene omzendbrief van 1 februari 2002¹⁰ nl. “Vanuit een positieve benadering en met het oog op een zo rijk mogelijke beleidsrapportering, is het aangewezen om alle grieven, suggesties en opmerkingen vanwege de burger te registreren, ook als onmiddellijk of naderhand blijkt dat zij buiten het toepassingsgebied van het Klachtendecreet vallen. Ook onontvankelijke klachten dienen dus te worden geregistreerd.”

Inzonderheid kan hier worden verwezen naar de – zonder twijfel vele – informeel afgehandelde klachten die vandaag niet worden geregistreerd maar die wellicht een bron van beleidsrelevante suggesties zouden kunnen opleveren en het ‘klachtenbeeld’ eigen aan het departement Onderwijs gevoelig zouden verfijnen.

De vele andere prioriteiten en na te leven deadlines in de dagelijkse dossierbehandeling, evenals het niet voorhanden zijn van extra (personele) middelen ter compensatie van het ‘surplus’ opgelegd door het klachtendecreet, maken dat systematische registratie van alle klachtensignalen niet haalbaar is.

Hierna volgt per afdeling een korte bespreking van het klachtenbeeld zoals dit valt af te leiden uit de klachtendatabank. Op te merken valt dat 18 afdelingen (van de 19) klachten hebben geregistreerd (het betreft in hoofdzaak de beleidsuitvoerende afdelingen).

4.1 Bovenbouw

Afdeling Beleidscoördinatie

Slechts één klacht werd geregistreerd die bovendien ongegrond bleek. Op basis hiervan kunnen

⁷ De notulen van de ‘werkgroep klachtrecht’ gaan als bijlagen bij dit verslag. Het betreft de vergaderingen van 22.06.’01, 27.11.’01, 1.02.’02, 17.04.’02 en 20.11.’02 (bijlagen 4 tot en met 8).

⁸ De bondige ‘Handleiding accessdatabank Klachtenbestand’ die werd opgemaakt ten behoeve van elke gebruiker gaat als bijlage 3 van het verslag.

⁹ Zie punt 3.2 van de algemene omzendbrief van 1.02.’02.

¹⁰ Zie eveneens punt 3.2 van de algemene omzendbrief van 1.02.’02.

bezwaarlijk conclusies worden getrokken over de wijze van dienstverlening binnen deze afdeling te meer omdat de ‘erkenning van pilootopleidingen’ buiten de bevoegdheid van het departement valt.

4.2 Administratie Ondersteuning

4.2.1 Afdeling Personeel, Logistiek en Boekhouding

Beperkt tot één gegronde klacht in verband met een onterechte terugvordering.

4.2.2 Afdeling Coördinatie Onderwijspersoneel

Er werden drie klachten geregistreerd. De eerste (gegronde) klacht is gericht tegen het feit dat de commissie laakbare praktijken nog geen advies heeft uitgebracht n.a.v. een klacht die door de klager bij bedoelde commissie werd ingediend.

De tweede klacht heeft betrekking op de interpretatie van artikel 16 van de wet van 30 juli 1963 houdende taalregeling in het onderwijs en de toepassing ervan op het dossier van de klager.

Met de derde klacht betwist de klaagster haar niet slagen voor het examen afgenomen door de taalexamencommissie Hoger Onderwijs 1e graad.

Hierbij dient opgemerkt dat het aandeel van de afdeling zich, voor wat de klachten 1 en 3 betreft, beperkt tot het invullen van het secretariaat van een onafhankelijke commissie. Derhalve lenen deze klachten zich niet tot het formuleren van uitspraken over haar wijze van dienstverlening binnen het departement (kerntaak : coördinatie van de beleidsuitvoering voor niveau-overschrijdende materies inzake personeel). Wel heeft het secretariaat naar aanleiding van de eerste klacht aan de voorzitter van de commissie laakbare praktijken een afschrift van de klacht bezorgd en gevraagd of het dossier op korte termijn kon afgehandeld worden.

De tweede klacht is een gevolg van de door een personeelsbestuur genomen beslissing (werkstation 45). De afdeling COP behandelde de klacht vanuit haar juridische functie (interpretatie van de taalwetgeving) en gelet op de op de afdeling aanwezige expertise, met name de coördinatie van de werkzaamheden rond de taalexamens.

4.2.3 Afdeling CLB, Nascholing en Leerlingenvervoer

Van de acht klachten dateren er drie van vóór de inwerkingtreding van het decreet. Slechts drie klachten blijken gegrond. De geschonden ombudsnormen zijn:

- informatieverstrekking (met betrekking tot de rechten bij toewijzingsronde voor CLB¹¹)
- behandeltermijn (bij bezoldiging van coördinatiefunctie) en
- inhoud (rond info genoten ziekteverlof).

Een dergelijk klein aantal klachten laat niet toe enige ‘trend’ te onderkennen.

¹¹ CLB = Centra voor leerlingenbegeleiding.

Uit de ongegronde klachten valt te onthouden dat de klagers vaak niet weten bij welke instantie de verantwoordelijkheid ligt (cfr. secretariaat van CLB, provinciale dienst voor leerlingenvervoer, school).

Informele klachtenbehandeling: de meerderheid van de klachten over de afdeling CLB-nascholing-leerlingenvervoer worden ontvangen in het werkstation. Het betreft klachten over de personeelsdossiers van CLB-werknemers. Gezien de goede contacten met de secretariaten van de CLB's worden deze klachten zeer snel opgelost. Vaak volstaat een mondelinge toelichting. Deze klachten vallen dan ook onder 'de informele afhandeling' en worden niet geregistreerd.

4.2.4 Afdeling Studietoelagen

Van alle geregistreerde klachten (69 op 31 december 2002) geeft het criterium 'Mate van gegrondheid' volgend beeld:

- gegronde: 44 (66 %)
- ongegronde: 23 (34 %)

De klachten bereiken ons via een aantal verschillende kanalen, te weten:

- | | |
|--------------------------------|----|
| - de burger | 35 |
| - de ombudsdienst | 27 |
| - politieke vertegenwoordigers | 4 |
| - andere overheden | 1 |
| - andere | 2 |

Het feit dat een relatief groot aantal (27 op 69 = 39%) van de klachten ons bereikt via de ombudsdienst heeft te maken met het feit dat de klachten die ons bereiken via het 'georganiseerd administratief beroep' niet in deze rapportering zijn opgenomen. Het spreekt vanzelf dat laatstgenoemde klachten quasi exclusief afkomstig zijn van individuele burgers.

De ombudsnormen waaraan de gegronde klachten werden getoetst worden hierna opgesomd in afnemende orde van voorkomen):

- | | |
|---------------------------|----|
| - inhoud: | 28 |
| - behandeltermijn: | 8 |
| - bereikbaarheid: | 6 |
| - informatieverstrekking: | 2 |
| - bejegening: | 0 |

De klachtencategorieën die 5 of meer klachten groeperen situeren zich rond volgende thema's:

- afwijzing van vraag om studiebeurs
- laattijdige uitbetaling toelage / jokerbeurs
- het aantal personen ten laste en/of het kadastraal inkomen
- inzetten van jokerbeurs
- samenstelling/betwisting inkomsten

- regeling vermoedelijk inkomen

De eerste drie klachtendomeinen zijn automatisch gelieerd aan de werking van de afdeling Studietoelagen. Aangezien een aantal mensen een dossier indienen met de duidelijke verwachting van een studietoelage te ontvangen kan men verwachten dat de afwijzing om welke decretale reden dan ook bij een aantal onder hen een reactie van ongenoegen zal ontlokken. Ons doelpubliek heeft vaak het geld van de studietoelage meer dan nodig en kan niet steeds begrijpen waarom de afhandeling van een dossier zo lang in beslag neemt. Hierbij moeten we opmerken dat die dossiers die vertraging oplopen telkens dossiers zijn waarvan gegevens ontbreken die we moeten ontvangen van de indiener. Dit laat vaak lang op zich wachten.

Het aantal personen ten laste is ook door de afdeling niet steeds even gemakkelijk vast te stellen. Een gezin diende tot het schooljaar 2001-2002 voor elk afzonderlijk schoolgaand kind een apart en volledig dossier in te sturen. Doordat niet alle dossiers van één gezin bij één dossierbehandelaar terecht kwamen en de gegevens op de verschillende dossiers niet steeds met mekaar overeen kwamen, leidde dit soms tot een verschillende behandeling van de verschillende kinderen van één gezin. Hieraan is dit jaar in het secundair onderwijs tegemoet gekomen met het gezinsdossier. Alle gezinsgegevens, personen ten laste, ... dienen slechts éénmaal meer te worden opgegeven. Dit zal ervoor zorgen dat elk kind met gelijkaardige gegevens wordt afgehandeld. Dit zal een reductie van het aantal mogelijke fouten tot gevolg hebben en moet resulteren in minder klachten hieromtrent. Hiermee komt de afdeling Studietoelagen ook tegemoet aan een aanbeveling van de Vlaamse Ombudsman uit zijn jaarverslag 2001.

Er is het voorbije academiejaar wat onduidelijkheid gerezen rond het coderen van de jokerbeurs. Het doelpubliek was van het bestaan van de jokerbeurs en van de modaliteiten hiervan ook niet altijd voldoende op de hoogte. Dit heeft ertoe geleid dat een aantal mensen ten onrechte zijn afgewezen omdat ze hadden vergeten aan te duiden dat ze hun jokerbeurs wilden inzetten, ook al hadden ze hierop recht. Dit heeft tot een aantal klachten aanleiding gegeven, die door de afdeling Studietoelagen zijn rechtgezet in de mate waarin dit decretaal mogelijk was.

Omtrent het punt rond samenstelling van de inkomsten en betwisting van de inkomsten stellen wij vast dat klachten hieromtrent te maken hebben met zowel een lacune in de informatieverstrekking van de afdeling Studietoelagen, doch eveneens met het feit dat bepaalde burgers foutieve gegevens op de aanvraagformulieren verklaren. De inkomstengegevens waaromtrent problemen rijzen liggen in de domeinen van alleenstaanden/samenwonenden; feitelijke scheiding; alimentatiegelden

De afdeling Studietoelagen zal in het aanvraagformulier voor het academiejaar 2003-2004 een aantal meer duidelijke formuleringen opnemen.

Ook in de campagne die de afdeling Studietoelagen voert zal over deze domeinen meer uitleg worden verschaft.

De regeling omtrent het vermoedelijk inkomen is momenteel voor de burger niet heel duidelijk. De praktische interpretatie is ook onderwerp van interne discussie en is overeen gekomen met de sociale diensten van de onderwijsinstellingen. Er blijft evenwel bij een aantal mensen onduidelijkheid bestaan. Alle dossiers die hieromtrent problemen rapporteerden zijn echter geherevalueerd en desgevallend gecorrigeerd.

4.2.5 Afdeling Informatie en Documentatie

Twee van de in totaal drie geregistreerde klachten blijken gegrond. Deze (gegronde) klachten werden gericht aan de Infolijn en verwijzen naar de ombudsnormen bereikbaarheid en

bejegening. Het aantal klachten is té klein voor relevante conclusies.

De bereikbaarheid stelt soms problemen maar is meestal gevolg van een massale zending van dienstbrieven vanuit bepaalde afdelingen (cfr. duizende beslissingen rond studietoelagen die gelijktijdig worden verstuurd). Zelfs met opgedreven personeelsbezetting en beschikbaarheid van meer telefoonlijnen blijft dit een knelpunt.

4.3 Administratie Basisonderwijs

4.3.1 Afdeling Beleidsvoorbereiding Basisscholen

Er werden twee klachten behandeld. Het betrof hier twee keer een klacht omtrent informatieverstrekking. Een door het steunpunt ouders en leerlingen; de andere klacht betrof een verkeerde interpretatie van briefwisseling i.v.m. de reglementering “anderstalige nieuwkomers”.

4.3.2 Afdeling Beleidsuitvoering Basisscholen

Verdeling gegronde/ongegronde klachten.

In 2002 werden in totaal 39 klachten geregistreerd. Negen hiervan bleken gegrond te zijn. De gegronde klachten situeren zich o.a. rond de thema's ‘omkadering’, de ‘uitbetaling van toelagen’ (toetsing aan de ombudsnormen inhoud en behandeltermijn) en het ‘schrappen van leerlingen’ (inhoud). Bij deze laatste categorie dient opgemerkt dat van de in totaal 14 klachten er slechts twee gegrond waren. De schrapping van leerlingen ligt uiteraard zeer gevoelig omwille van het feit dat enkel het aantal regelmatige leerlingen het volume lestijden bepaalt waarop een school recht heeft (pedagogisch comfort en tewerkstelling zijn hiervan rechtstreeks afhankelijk).

4.3.3 Afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisscholen

De afdeling beleidsuitvoering personeel basisonderwijs registreerde 17 klachten, waarvan 1 nog in behandeling is op 31.12.2002.

De geregistreerde klachten hebben overwegend betrekking op terugvorderingen van ten onrechte uitbetaalde lonen. Gelet op de kerntaak van de afdeling, zijnde de correcte en tijdige betaling van de personeelsleden uit het basisonderwijs, ligt dit overwicht voor de hand.

Als geschonden ombudsnormen kunnen – in orde van belangrijkheid – worden vermeld :

- bejegening (terugvordering, TBS 55+/58+)
- behandeltermijn (bij overmaken van pensioendossiers, afhandeling TBS 55+, betaling vakantiegeld)
- inhoud (terugvorderingen)
- informatieverstrekking (onbezoldigd bevallingsverlof, terugvordering).

4.4 Administratie Secundair Onderwijs

4.4.1 Afdeling Beleidsvoorbereiding Secundaire Scholen

De enige klacht die de afdeling ontving, was een geschil ingevolge een terugvordering van het Rekenhof. De afdeling had een fout gemaakt bij het uitbetalen van het saldo van een beurssubsidie, waardoor de terugvordering voorspelbaar was. Bovendien bleken de bestuurshandelingen onvoldoende gemotiveerd.

4.4.2 Afdeling Beleidsuitvoering Secundaire Scholen

Slechts twee klachten werden geregistreerd.

Eén klacht betreffende de schrapping van een leerling.

De tweede klacht betreft de gelijkwaardigheid van een buitenlands studiebewijs.

Beide klachten bleken ongegrond.

4.4.3 Afdeling Beleidsvoorbereiding Personeel Secundair Onderwijs

Beperkt tot één ongegronde klacht in verband met de onderwijsbevoegdheid van een diploma. De reglementering werd correct toegepast.

4.4.4 Afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs

Op een totaal van 14 geregistreerde klachten zijn er slechts 7 gegrond. In drie van deze gevallen is de behandeltermijn in het gedrang (laattijdige uitbetaling van wedde, bezorgen van een attest en laattijdig doorsturen van een pensioendossier). In één geval staat de inhoud ter discussie (volume vaste benoeming). Eén klager maakt zich druk omdat een adreswijziging niet correct werd verwerkt, één personeelslid klaagt omdat hij wedde ontving tijdens onbezoldigd ziekteverlof. Eén personeelslid kreeg geen informatie over hoeveel hij mag bijverdienen nadat hij is uitgestapt.

Op basis van deze erg gedifferentieerde lijst kan geen 'trend' worden aangewezen.

4.5 Administratie Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek

4.5.1 Afdeling Universiteiten

Er werden in totaal zeven klachten geregistreerd, waarvan er twee nog in behandeling waren op de datum van het afsluiten van de registratie voor 2002. Van de vijf geregistreerde klachten zijn er twee gegrond (laattijdigheid beurzen Vlaamse Gemeenschap, erkenning gelijkwaardigheid diploma). Deze beide klachten werden getoetst aan de ombudsnorm behandeltermijn. Hierbij dient evenwel aangestipt dat de (lange) behandeltermijn in hoofdzaak te wijten was aan externe factoren zoals problemen met de uitbetaling van facturen en het uitblijven van een advies.

Uit de ongegronde klachten kunnen geen suggesties worden geput naar verbetering van de dienstverlening.

4.5.2 Afdeling Hogescholen

Van de elf geregistreerde klachten werd er slechts één gegrond bevonden. Het betreft meer specifiek een klacht in verband met de verstaanbaarheid van de loonfiches (toetsing aan de ombudsnorm informatieverstrekking).

De klacht nr. 104 in verband met de onderwijsbevoegdheid in Vlaanderen vergt enige

toelichting. Betrokkene behaalde het diploma van monumentale vormgeving met als specialiteit scenografie. Deze specialiteit wordt niet georganiseerd in de hogescholen in de Vlaamse Gemeenschap. Ingevolge de autonomie van de hogescholen staan zij zelf in voor de procedure van de professionele erkenning van de onderwijsberoepen aan hun instelling.

4.6 Administratie Permanente Vorming

4.6.1 Afdeling Deeltijds Kunstonderwijs

Twee klachten met betrekking tot de combibaan, waarvan één gegronde (ombudsnorm inhoud). Niet toevallig dat de klachten zich binnen deze categorie situeren: de combibaan is een complexe materie binnen de regelgeving.

4.6.2 Afdeling Volwassenenonderwijs

Er zijn achttien klachten geregistreerd in 2002, waarvan er 10 terecht blijken na onderzoek.

De ombudsnorm die geschonden werd is in de meeste gevallen “Informatieverstrekking” (6x). In de tweede plaats gaat het over “Inhoud” (3x), en één keer is het de “Behandeltermijn”.

Van de 10 terecht klachten zijn er zeven binnen BIS¹² te situeren, en drie binnen het OSP¹³. Ook binnen beide subafdelingen is het de “Informatieverstrekking” die het minst vlot schijnt te lopen.

De subafdeling Basiseducatie blijft buiten beeld.

¹² Begeleid individueel studeren

¹³ Onderwijs voor sociale promotie

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

5.1 Bovenbouw

5.1.1 Afdeling Beleidscoördinatie

De aan de orde zijnde klacht (rond erkenning van een buitenlandse pilootopleiding) valt buiten de bevoegdheidssfeer van de betrokken afdeling én van het departement Onderwijs. Aangezien deze afdeling geen (rechtstreekse) dienst verleent aan 'de burger', zijn klachten hoogst uitzonderlijk (slechts één klachtbrief in het voorbije werkjaar!).

5.2 Administratie Ondersteuning

5.2.1 Afdeling Personeel, Logistiek en Boekhouding

Deze klacht is het gevolg geweest van een dubbele verzending van een vordering. Tot midden vorig jaar werden voor het versturen van terugvorderingen, enveloppen gebruikt van de diverse afdelingen waar de rekenplichtigen ondergebracht waren. Die factuur was teruggekomen via het adres op de enveloppe, waardoor ze – in volle vakantieperiode - pas met omwegen op de boekhouding terecht kwam. Vanuit de boekhouding was intussen een aanmaning vertrokken, die de klager wel degelijk betaalde. Op de boekhouding werd dit blijkbaar niet meer of niet meer op het laatste ogenblik geverifieerd. Alleszins was het wel zo dat de aanmaning een standaardformulering bevatte met de vraag de brief te negeren in het geval deze de betaling doorkruist had.

5.2.2 Afdeling Coördinatie Onderwijspersoneel

Geen klachten over de eigen dienstverlening van de afdeling; ingevolge het waarnemen van het secretariaat van de commissie laakbare praktijken en van de taalexamencommissie Hoger Onderwijs 1e graad ontving de afdeling klachten met betrekking tot de werking van bedoelde commissies. Uit het onderzoek van de klachten is gebleken dat de secretariaatsfunctie correct werd ingevuld zodat de klacht, voor zover gericht tegen de administratie, ongegrond is.

Het mogelijk ingrijpen op de behandelingsprocedure van de commissie laakbare praktijken is vanuit de afdeling COP zeer beperkt gelet op de autonome werking van de commissie.

5.2.3 Afdeling CLB, Nascholing en Leerlingenvervoer

Aangezien de geschonden ombudsnormen slechts éénmalig aan bod komen (informatieverstrekking, behandeltermijn en inhoud) blijken de ontvangen klachten eerder een geringe signaalwaarde in te houden met betrekking tot de dienstverlening van de betrokken afdeling.

5.2.4 Afdeling Studietoelagen

Jaarlijks worden ± 55.000 aanvragen om studietoelagen voor het hoger onderwijs behandeld. Voor het secundair onderwijs worden jaarlijks ongeveer 130.000 aanvragen behandeld. De afhandeling van de dossiers voor het secundair onderwijs gebeurt in de provinciale cellen die momenteel nog onder de bevoegdheid van EWBL vallen. Er bereiken ons evenwel een aantal klachten van het secundair onderwijs, alhoewel het gros van de klachtendossiers rechtstreeks

naar de provinciale cellen wordt gericht. Van de omvang hiervan hebben we geen indicatie, maar hieraan wordt gewerkt voor het komende school- en academiejaar.

Op te merken valt dat in de databank voor klachtenregistratie enkel de niet-aangetekende klachtenbrieven worden opgenomen. De aangetekende brieven waarin klachten worden geformuleerd vallen onder 'het georganiseerd administratief beroep', zoals dit in het decreet op de studietoelagen van het hoger onderwijs wordt voorzien. In dit decreet wordt trouwens een maximale termijn voor behandeling van het bezwaar voorzien van 30 dagen. Na behandeling van het bezwaar kunnen de klagers uiteraard de procedure opstarten volgens de termen van het klachtendecreet.

De klachten die ons volgens het georganiseerd administratief beroep bereiken vertonen een identiek beeld aan de klachten die we volgens het klachtendecreet behandelen. De onderwerpen zijn ongeveer dezelfde, alhoewel we hieromtrent geen exacte cijfers kunnen voorleggen.

5.2.5 Afdeling Informatie en Documentatie

Voor een optimale invulling van 'de nulde lijn' in de klachtenvoorziening is de vlotte bereikbaarheid van de Infolijn een absolute voorwaarde. Dat de bereikbaarheid in kritische situaties (cfr. tientallen gelijktijdige telefonische oproepen na massale verzending van beslissingen) ook in de toekomst problemen kan opleveren is zeer reëel. De randvoorwaarden hierbij zijn: voldoende menskracht en opgedreven technische ondersteuning (méér telefoonlijnen). Er zijn te weinig klachten om te kunnen evalueren.

5.3 Administratie Basisonderwijs

5.3.1 Afdeling Beleidsvoorbereiding Basisscholen

Gelet op het feit dat er het afgelopen jaar 'slechts' twee klachten zijn ingediend bij de afdeling maakt het moeilijk om te spreken van een echt klachtenbeeld. Het feit dat het gaat om twee keer 'informatieverstrekking' wijst er wel op dat er hierin nog verbetering moet worden aangebracht. En dit is reeds gebeurd door in de afwijkingsbrieven 'anderstalige nieuwkomers' aan de scholen de expliciete vermelding op te nemen dat afwijkingen op de norm niet kunnen worden toegestaan. Toch is enige relativering op zijn plaats (voor beide klachten).

Wat betreft het steunpunt ouders en leerlingen zijn er dagelijks meerdere vragen om informatie waarbij de communicatieverstrekking wel correct en volledig en niet voor interpretatie vatbaar is. Ook de klacht in het kader van de informatieverstrekking 'anderstalige nieuwkomers' moet in die zin gerelativeerd worden. De zowat 100 andere scholen die om een afwijking gevraagd hebben hadden geen probleem met de verstrekte communicatie.

5.3.2 Afdeling Beleidsuitvoering Basisscholen

Het aantal gegronde klachten is in de minderheid (9 op 39). Alle gegronde klachten werden opgelost, hoewel bij één hiervan meer dan 45 dagen gewacht moest worden op een oplossing. De laattijdigheid bij de uitbetaling van toelagen heeft vaak te maken met het globale 'circuit' dat terzake dient doorlopen. Op bepaalde procedurestappen heeft de afdeling geen greep. Uit de ongegronde klachten kunnen wellicht enige items dienstbaar zijn voor (extra) informatieverstrekking naar de scholen (cfr. overdracht van lestijden, controle op aanwending

lestijdenpakket → vermijden van overschrijding, aanpassing van schoolsoftware, ...).

De klachten aangaande Gelijke Onderwijskansen konden pas vrij laat definitief worden beantwoord omdat hier gewacht werd op een ministeriële beslissing. De scholen werden daarvan wel op de hoogte gebracht, maar vonden het storend dat zij moesten wachten op een definitief antwoord aangaande hun aanvullende lestijden GOK. Voor deze scholen werden er immers geen individuele beslissingen genomen, maar werden de problemen samen besproken en afgehandeld. Op een totaal van bijna 2000 scholen die een aanvraag indienden, hebben we 3 terechte klachten over GOK ontvangen. Een groot deel van de gegevens was manueel verwerkt op de administratie Beleidsuitvoering Basisscholen omdat een onderwijsnet haar scholen opgeroepen had zo weinig mogelijk elektronisch door te sturen, en zoveel mogelijk te werken met papieren lijsten.

5.3.3 Afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisscholen

Het aantal geregistreerde klachten in deze beleidsuitvoerende afdeling is beperkt. Door de organisatie van de werkstations – waarbij elke agent als uniek aanspreekpunt fungeert voor een schoolsecretariaat – en de kwaliteitscontrole die in toenemende mate structureel in het betalingsproces wordt ingebouwd, kan veelal preventief worden opgetreden waardoor foutieve betalingen zo veel als mogelijk worden vermeden. Vele vragen om juiste toedracht rond administratieve toestand of betaling van personeelsleden gebeuren telefonisch tussen medewerker en schoolsecretariaat. Het rechtstreeks contact tussen de agent in het werkstation en het betrokken personeelslid is eerder uitzonderlijk. Ten aanzien van deze doelgroep fungeren de werkstations als een tweedelij. Deze werkwijze is als dusdanig opgezet van bij de start van de werkstations in 1991.

5.4 Administratie Secundair Onderwijs

5.4.1 Afdeling Beleidsvoorbereiding Secundaire Scholen

Een opvallend fenomeen is dat binnen de afdeling Beleidsvoorbereiding de enige klacht voortkomt uit de werking van de cel Internationalisering, de enige cel die dossiers afhandelt waarin de burger rechtstreeks betrokken is. Een problematisch gegeven hierbij vormen de controles door het Rekenhof, tot 5 jaar na toekenning van beurzen. Bovendien worden sommige vorderingen van de burger mogelijkerwijze aanvaard door de cel Internationalisering, maar verworpen door het Rekenhof, waaruit klachten kunnen voortvloeien.

Uit de behandelde klacht bleek wel dat de werking van de cel in kwestie kon verbeterd worden (waaruit blijkt dat de behandeling van klachten zeker zinvol is). Toch kan, theoretisch, de vraag gesteld worden welk standpunt in terugvorderingsdossiers dient te worden ingenomen : de klacht werd ingestuurd bij de administratie en daar behandeld. Anderzijds, en anticiperend op gevallen waarbij het Rekenhof een andere visie op vorderingen heeft dan de cel in kwestie, gebeuren de terugvorderingen op last van het Rekenhof, waardoor de administratie ‘vast’ zit. Bovendien kan de burger met zijn klacht ook niet doorverwezen worden naar het Rekenhof, waardoor zulke dossiers sowieso terecht zullen komen bij de Vlaamse Ombudsdienst...

5.4.2 Afdeling Beleidsuitvoering Secundaire Scholen

De kerntaken van onze afdeling, namelijk de berekening van lesurenpakketten en toelagen en de afhandeling van de dossiers inzake subsidiëring en financiering van secundaire scholen zijn in

hoge mate geïnformatiseerd.

Dit verklaard ons inziens het zeer geringe aantal klachten van onze voornaamste 'klanten' zijnde de secundaire scholen.

5.4.3 Afdeling Beleidsvoorbereiding Personeel Secundair Onderwijs

Aangezien deze afdeling geen rechtstreekse dienstverlening realiseert op het stuk van personeelsdossiers, is het niet verwonderlijk dat slechts één (ongegrond) klacht werd ontvangen.

5.4.4 Afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs

Niettegenstaande het de grootste uitvoerende afdeling van het departement betreft die belast is met het beheer van meer dan 90.000 personeelsdossiers, werden slechts 14 records ingevoerd. Dit geringe aantal (waarvan slechts 7 gegronde klachten), biedt té weinig referentiepunten tot formulering van eventuele bijsturing inzake dienstverlening naar de betrokken doelgroepen (in hoofdzaak personeelsleden, secretariaten en directies van secundaire scholen).

De beperkte registratie kan eenvoudig verklaard worden door de wijze waarop de afdeling is georganiseerd. De afdeling is onderverdeeld in zogenaamde werkstations. Dit zijn groepjes van zes tot zeven personeelsleden (agenten) die de personeelsproblematiek van scholen van een bepaalde regio beheren. Iedere agent in een werkstation beheert de personeelsdossiers van een tien- à twintigtal scholen, naargelang de grootte van de betrokken scholen. De agenten hebben dagelijks zowel telefonisch als elektronisch contact met hun schoolsecretariaten. Op die manier ontstaat al vlug een nauwe band met deze secretariaten. Dit zorgt voor een kwalitatief hoge graad van dienstverlening. Via de dagelijkse contacten worden de meeste problemen opgelost, tot ieders tevredenheid. Door het anticiperend karakter van deze werkwijze wordt een groot volume van potentiële klachten door de eerste linie opgevangen. Het initiatief vertrekt immers vaak van de agenten, waarvan sommigen niet aarzelen om hun scholen meermaals per dag te contacteren.

Contacten met personeelsleden uit het onderwijs zelf zijn eerder zeldzaam. De meeste onderwijsinstellingen staan er immers op dat problemen eerst aan hen worden gesignaleerd, dwz aan de schoolsecretariaten. Dit is bijna historisch gegroeid, onder andere omdat de lonen van personeelsleden in het gesubsidieerd onderwijs in den beginne werden gestort aan de onderwijsinstellingen via een globale betaling. De maatschappelijke evolutie en de enorme vlucht van de elektronische communicatiemogelijkheden wijzen op een mogelijke trendbreuk in deze traditie. De effecten hiervan zijn op dit ogenblik evenwel nog niet relevant.

Het niet ter beschikking stellen van bijkomende personele middelen laat verder ook niet toe deze gigantische stroom van telefonische communicatie te archiveren. De dienstverlening zou hierdoor immers in het gedrang komen, wat een averechts effect van het klachtendecreet zou ressorteren.

Binnen de afdeling werden bij de aanvang 4 verschillende klachtcoördinatoren aangeduid die elk een specifiek terrein voor eventuele klachtenbehandeling kregen toegewezen. Al snel bleek dat ingevolge de diversiteit van de onderwijsproblematiek deze piste niet kon worden aangehouden. Teveel actoren moesten immers toegang krijgen tot de databank, waardoor de uniformiteit van handelen dreigde verloren te gaan. Daarom werd reeds na één week geopteerd voor één

klachtencoördinator en twee registratoren.

5.5 Administratie Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek

5.5.1 Afdeling Universiteiten

De twee gegronde klachten verwijzen naar de dienstverlening (behandeltermijn). Hieruit kunnen uiteraard bezwaarlijk algemene conclusies worden getrokken ten aanzien van de betrokken afdeling.

5.5.2 Afdeling Hogescholen

De enige gegronde klacht verwijst naar een reeds lang gekend probleem in de werkstations van alle onderwijsniveaus, i.c. de verstaanbaarheid van de loonfiches (informatieverstrekking). Wellicht kan via een niveau-overschrijdende aanpak hier een adequate oplossing voor gevonden worden.

5.6 Administratie Permanente Vorming

5.6.1 Afdeling Deeltijds Kunstonderwijs

Opmerkelijk weinig geregistreerde klachten (slechts 2) niettegenstaande de beleidsuitvoering toch een belangrijk aandeel heeft in het takenpakket van de afdeling .

5.6.2 Afdeling Volwassenenonderwijs

De meeste klachten worden op zeer korte termijn behandeld, dus daar stelt zich geen probleem. Klachten komen binnen via alle kanalen en vrij gespreid over het jaar.

Dat Basiseducatie weinig klachten krijgt, en geen terechte, hoeft op zich niet te verbazen. Er is slechts een beperkt aantal personen en organisaties die rechtstreeks met deze dienst te maken hebben. Er is weinig contact met de individuele burger.

Binnen OSP is het eigenlijk niet mogelijk om op basis van slechts drie terecht bevonden klachten echte conclusies te trekken. Het feit dat het merendeel van de klachten onterecht is, geeft mogelijk aan dat er aandacht moet blijven voor een goede informatieverstrekking aan de leerkrachten, zeker als het gaat over terugvorderingen ed.

Bij BIS worden de meeste klachten geregistreerd. Dit is op zich niet verbazingwekkend, omdat er rechtstreeks contact is met de burger, en er geen intermediaire structuur (zoals b.v. het schoolsecretariaat voor leerkrachten) aanwezig is. Dit verklaart ook deels waarom “Informatieverstrekking” er duidelijk uitspringt: op de zeven gegronde klachten hebben er vier dit als hoofdthema.

Bij de andere drie is het eigenlijk ook in zekere mate aanwezig, omdat er soms met de interne informatiedoorstroming dingen mislopen: als interne informatie niet steeds voor alle betrokkenen duidelijk is, kunnen er makkelijk verkeerde of onduidelijke beslissingen genomen worden.

Een ander punt dat aanleiding geeft tot klachten is de termijn waarin taken van cursisten worden verbeterd en teruggestuurd. Probleem hier is dat de dienst van verschillende externe factoren afhankelijk is. De mentoren die de taken verbeteren moeten dat in principe doen binnen enkele dagen. Tot voor kort was het echter zeer moeilijk om na te gaan of mentoren occasioneel of regelmatig te laat reageerden. Dit kan nu beter opgevolgd worden. Mentorenopvolging in het algemeen is zeer belangrijk voor de tevredenheid van de cursisten.

Een bijkomende bron van vertraging is de invoering van de Prior-tarieven bij de Post. Dit betekent dat alles nog enkele dagen langer duurt, en dat de klachten daarover zouden kunnen toenemen.

6. Concrete realisaties in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling

6.1 Bovenbouw

6.1.1 Afdeling Beleidscoördinatie

Nihil. Niet relevant gelet op de aard van de klacht.

6.2 Administratie Ondersteuning

6.2.1 Afdeling Personeel, Logistiek en Boekhouding

- Aafgesproken werd dat voortaan enkel enveloppes met het adres van de Boekhouding worden gebruikt, ook als de diverse afdelingen worden ingeschakeld voor de verzending;

- Bij de Cel Boekhouding werd voorgenomen telkens net voor het uitsturen van de aanmaning te verifiëren of de betaling intussen niet gebeurd is (hoewel het doorkruisen van betaling en aanmaning nooit helemaal kan vermeden worden).

6.2.2 Afdeling Coördinatie Onderwijspersoneel

Bij telefonische klachtenmelding werd bij de betrokkenen aangedrongen om de klacht schriftelijk te formuleren om achteraf zoveel mogelijk interpretatiemoeilijkheden van de feiten te vermijden.

Wanneer bleek dat de klacht verkeerdelijk aan de afdeling werd bezorgd werd de betrokkene op de hoogte gebracht waarheen zijn of haar klacht werd doorgestuurd met vermelding van de nodige contactpunten zodat de betrokkene en de afdeling zelf het spoor van de klacht kon terugvinden.

Een gedetailleerde trefwoordenlijst van de activiteiten binnen de afdeling werd opgemaakt en doorgestuurd naar de Infolijn om het filteren van de klachten te optimaliseren.

Naar aanleiding van de ene gegronde klacht met betrekking tot de commissie laakbare praktijken werd contact opgenomen met de voorzitter van de commissie om de definitieve afhandeling te bespoedigen.

6.2.3 Afdeling CLB, Nascholing en Leerlingenvervoer

a. Klachtenprocedure voor klachten over Centra voor Leerlingenbegeleiding

De afdeling CLB–nascholing–leerlingenvervoer van het departement Onderwijs ontvangt met een zekere regelmaat signalen van ontevredenheid, opmerkingen en soms zelfs klachten in verband met de werking van een CLB.

Ondanks pogingen om deze kwesties telkens af te ronden op een manier die alle betrokken partijen voldoening geeft, bleef binnen de afdeling vaak een ontevreden gevoel bestaan. De meeste klachten zouden immers niet door het departement Onderwijs moeten worden opgenomen, maar zouden best via een contact tussen het betrokken CLB en de klager worden uitgeklaard. De rol van het departement beperkte zich in de meeste gevallen (noodgedwongen) tot het verstrekken van informatie inzake de rechten en plichten van de betrokken partijen en het

advies om de problemen met het CLB uit te praten.

Naar aanleiding van het nieuwe klachtendecreet dat dit jaar in voege trad, werd binnen de afdeling het idee geopperd om dit systeem als basis te gebruiken voor een soortgelijke procedure voor de klachten over de CLB's zelf.

Vandaar kwam het initiatief om met de centra en de koepelverenigingen tot een aantal afspraken te komen over de manier waarop het departement Onderwijs in de toekomst met dergelijke klachten en opmerkingen kan omspringen.

De bedoeling van de externe procedure is om een systeem te voorzien dat enerzijds voor zorgt dat de klagers met hun klacht bij het juiste adres aankloppen en dat hen anderzijds de garantie biedt dat er ook daadwerkelijk op hun klacht wordt ingegaan. Het is zeker niet de bedoeling van het departement om sanctionerend op te treden tegenover de CLB's. Het is wel de bedoeling te voorkomen dat er klachten 'verloren' gaan en ervoor te zorgen dat de communicatie tussen klager en het CLB wordt hersteld.

De Centra voor Leerlingenbegeleiding zijn via een omzendbrief op de hoogte gebracht van de afgesproken procedure die vanaf 9 juli 2002 van start is gegaan.

b. Opmaak invulformulieren

Om ervoor te zorgen dat de ontvanger van de klacht alle noodzakelijke gegevens noteert, is er een invulformulier ontworpen. Elk personeelslid van de afdeling heeft zo'n stapeltje blanco formulieren ontvangen, zodat het noteren bij een telefonische klacht optimaal kan verlopen.

6.2.4 Afdeling Studietoelagen

De registratie van de klachten heeft aanleiding gegeven tot een regelmatige feedback omtrent de concrete inhoud van de klachten. Deze feedback hebben we afhankelijk van de aard van de klacht gericht naar de beleidsvoorbereiding (meegenomen in het kader van overlegondes met de provinciale cellen), naar de celhoofden of naar de dossierbehandelaars. Zo heeft de afdeling Studietoelagen de interne verwerking en logistiek van de aanvragen zodanig geherstructureerd dat de behandeltermijn zou moeten verkorten. De verwerking is ook zo gestructureerd dat een dossier niet meer is gebonden aan een vaste dossierbehandelaar, zodat iedereen van mekaars kwaliteit van werk afhankelijk wordt. Dit moet een klachtenreductie naar "inhoud" tot gevolg hebben. De afdeling heeft ook een duidelijker aanvraagformulier gecreëerd dat voor minder misverstanden in hoofde van de burger moet leiden. Het gezinsdossier voor het secundair onderwijs moet ervoor zorgen dat alle leden van hetzelfde gezin op gelijke manier worden behandeld. Dit was in het verleden soms een probleem, omdat verschillende leden van een gezin bij verschillende dossierbehandelaars terecht kwamen en op basis van verschillende gegevens foutief werden behandeld. De evaluatie van deze initiatieven zal moeten blijken in de loop van het huidige academiejaar. De klachten – zowel formeel als informeel ingediend – over de behandeltermijn zal voor het komende school- en academiejaar aanzienlijk afnemen aangezien de uitbetaling van de dossiers opgedreven is naar drie maal per maand. Dit heeft tot gevolg dat de indiener op frequentere basis bericht krijgt omtrent welke elementen aan zijn of haar dossier nog ontbreken. Op die manier wordt de verantwoordelijkheid voor de volledigheid van het dossier gedeeld door de afdeling Studietoelagen en de aanvrager, waardoor die minder geneigd zal zijn om klachten in te dienen.

6.2.5 Afdeling Informatie en Documentatie

Los van de klachten, zijn we momenteel aan het onderhandelen met de Vlaamse Infolijn om front-office taken door hen te laten overnemen zodat Infolijn Onderwijs enkel back-office werk zou hebben. Sinds mei 2002 neemt de front-office van de Vlaamse Infolijn een groot stuk van de telefoonbeantwoording over (telefoonnr. naar 0800/ 30203 werden afgeleid naar 0800/ 30201). Aangezien de Vlaamse Infolijn veel meer operatoren kan inzetten, is er nu minder kans op klachten i.v.m. bereikbaarheid.

6.3 Administratie Basisonderwijs

6.3.1 Afdeling Beleidsvoorbereiding Basisscholen

De briefwisseling i.v.m. anderstalige nieuwkomers werd bijgestuurd: in de brief aan de school stond vermeld dat het ging om een afwijking op de voorwaarde voor anderstalige nieuwkomers, de directie heeft dit geïnterpreteerd als een afwijking op de norm. Nu wordt expliciet vermeld dat een verleende afwijking een afwijking is op de voorwaarde voor anderstalige nieuwkomers en niet op de norm voor anderstalige nieuwkomers (daarop is reglementair geen afwijking mogelijk).

6.3.2 Afdeling Beleidsuitvoering Basisscholen

Bij aanpassingen van gegevens in de scholendatabank die we doorvoeren naar aanleiding van een vraag van een school via de Infolijn, vermelden we in onze contacten naar de school dat deze aanpassing ongeveer 5 dagen kan duren (behandeltermijn duidelijk melden aan de school). De databank moet die gegevens immers aanpassen; de gewijzigde gegevens worden slechts een aantal keren per week opgehaald, dus niet dagelijks. Scholen gingen er vanuit dat elke aanpassing die vanuit de databank naar de website opgeladen wordt, ook onmiddellijk consulteerbaar is via het internet.

6.3.3 Afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisscholen

- Inzake de klachten rond terugvorderingen, werd het overzicht van de reglementaire terugvorderingsgronden geactualiseerd. Een gebruiksvriendelijke lijst moet toelaten foutieve verwijzingen door de medewerkers tot een minimum te beperken.
- De klachten met betrekking tot de behandeltermijn van pensioendossiers en dossiers TBS 55+ zijn vooral te wijten aan een gewijzigde personeelsbezetting in bepaalde werkstations. Ter voorkoming van dit probleem werd een herschikking doorgevoerd in de behandeling van deze dossiers.
- Teneinde de informatieverstrekking door alle medewerkers van de werkstations optimaal te laten verlopen, werd in mei 2002 een opleidingsverantwoordelijke voor de afdeling aangesteld. Via de organisatie van informatiesessies rond nieuwe en bestaande reglementering wordt getracht de medewerkers optimaal te ondersteunen in hun informatieve rol naar scholen en personeelsleden en bij het concrete uitvoeren van hun opdrachten (bv. ondersteuning manuele berekening van vakantiegeld, eindejaarstoelage,...).
- Op systematische wijze worden instructies ter beschikking gesteld van de medewerkers met

betrekking tot de opvolging van bepaalde dossiers (bv. instructie MPI-diensten, instructie terugvordering ten laste van schoolbestuur,...).

6.4 Administratie Secundair Onderwijs

6.4.1 Afdeling Beleidsvoorbereiding Secundaire Scholen

N.a.v. de geformuleerde klacht werd er bij de cel Internationalisering op aangedrongen meer aandacht te besteden aan het zorgvuldig controleren van dossiers, alvorens saldi uit te keren. Bovendien werd er op gedrukt de bestuurshandelingen beter te motiveren, zowel in rechten als in feiten.

6.4.2 Afdeling Beleidsuitvoering Secundaire Scholen

Nihil.

6.4.3 Afdeling Beleidsvoorbereiding Personeel Secundair Onderwijs

Nihil.

6.4.4 Afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs

Er werden geen concrete maatregelen getroffen op basis van de klachtenbehandeling. Van de ontvangen klachten waren er immers slechts zeven gegrond.

Vier klachten vielen onder de norm "behandeltermijn".

Eén ervan was te wijten aan een ingrijpende, maar eenmalige wijziging in de regelgeving van het ondersteunend personeel, waarop niet kan worden geanticipeerd. De andere had te maken met de complexiteit van de regelgeving, bij de twee andere lag de schuld bij de school die belangrijke informatie te laat doorstuurde naar het departement.

Drie klachten vallen onder de norm bejegening. Eén van de drie was het gevolg van een foute programmering (werd aangepast), een ander personeelslid beklagt zich dat hij wedde ontving tijdens onbezoldigd ziekteverlof. Het is inherent aan de aard van dit verlof dat de financiële weerslag ervan slechts achteraf kan worden vastgesteld. De derde klager is ontevreden omdat hem niet persoonlijk wordt meegedeeld hoeveel hij mag bijverdienen nadat hij is uitgestapt. Deze informatie werd zowel via omzendbrief als via de website verspreid ten behoeve van alle personeelsleden. Het is met de huidige middelen onmogelijk om dergelijke informatie op maat te verschaffen.

6.5 Administratie Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek

6.5.1 Afdeling Universiteiten

De enige concrete realisatie (als je het zo kunt noemen) op de afdeling universiteiten is de uitwerking van de afspraken voor de behandeling van klachten binnen de afdeling.

6.5.2 Afdeling Hogescholen

Indien de huidige toegezonden loonfiches niet verstaanbaar zijn voor het personeelslid ontvangt betrokkene een afdruk uit het eigen systeem. Deze uitprint is voor betrokkene beter leesbaar.

In het kader van de BSC (balanced scorecard) werd voor de klachten een aparte kritische prestatie-indicator toegewezen. De binnengekomen klachten en alle nog openstaande klachten die niet binnen de gestelde termijn behandeld werden, worden op de stafvergadering besproken.

6.6 Administratie Permanente Vorming

6.6.1 Afdeling Deeltijds Kunstonderwijs

De regelgeving betreffende de combibaan is afgeschaft met ingang van 01/09/2002 (Mededeling 13EA/GDS/ combi 2002 van 19-07-2002).

6.6.2 Afdeling Volwassenenonderwijs

Een algemeen probleem bij de doorgevoerde verbeteringen is dat door de uitstapregeling een aantal mensen zijn verdwenen, die niet direct zullen vervangen worden. Of de veranderingen effectief een verbetering zullen brengen blijft gezien de verhoogde werkdruk af te wachten.

Bij BIS is er de technische mogelijkheid gecreëerd om na te gaan hoe lang taken bij een mentor ter verbetering blijven liggen. Zo kunnen de externe factoren van vertraging beter opgespoord worden.

Binnen BIS wordt gewerkt aan een betere interne informatiedoorstroming. Dit was één van de redenen om de twee cellen (informatieverstrekking aan nieuwe cursisten en de dienstenverstrekking aan actieve cursisten) die rechtstreeks contact hebben met (kandidaat-) cursisten op dezelfde plaats te laten werken in plaats van in twee aparte bureaus.

7. Concrete voorstellen die werden gepland tot verbetering op basis van de behandelde klachten

7.1 Bovenbouw

7.1.1 Afdeling Beleidscoördinatie

Nihil. Niet relevant gelet op de aard van de klacht.

7.2 Administratie Ondersteuning

7.2.1 Afdeling Personeel, Logistiek en Boekhouding

Nihil.

7.2.2 Afdeling Coördinatie Onderwijspersoneel

Nihil.

7.2.3 Afdeling CLB, Nascholing en Leerlingenvervoer

Nihil.

7.2.4 Afdeling Studietoelagen

We stellen vast dat de wetgeving inzake studietoelagen achter loopt op een aantal maatschappelijke evoluties. Bepaalde gezinsvormen worden niet opgevangen in de huidige wetgeving. Ook stellen we vast dat de student/leerling op het moment dat het decreet werd geschreven er anders uitziet dan de huidige student/leerling. Hieraan wordt – althans voor het hoger onderwijs – tegemoet gekomen in de Task Force Studietoelagen, die tot doel heeft het herschrijven van de wetgeving inzake hoger onderwijs. Hierin en binnen het project e-government wordt ook de rol en de samenwerking met externe partijen zoals de sociale diensten, de scholen, het ministerie van Financiën, de Kruispuntdatabank, ... bekeken. Het doorbreken van de problemen die momenteel nog bestaan inzake elektronische gegevensoverdracht tussen de verschillende ministeries zorgt er voor een groot deel voor dat de huidige klachten nog blijven bestaan.

7.2.5 Afdeling Informatie en Documentatie

Er zijn te weinig klachten om hieruit voorstellen te doen.

7.3 Administratie Basisonderwijs

7.3.1 Afdeling Beleidsvoorbereiding Basisscholen

Nihil.

7.3.2 Afdeling Beleidsuitvoering Basisscholen

- Wat betreft de Gelijke Onderwijskansen waren er klachten omwille van veronderstelde fouten in de berekening. Naar aanleiding van een controle door de verificatiedienst moesten leerlingengegevens aangepast worden. Hierdoor kregen sommige scholen één of meerdere GOK-lestijden minder. Verificatie van de GOK-gegevens zou vóór de dataverwerking moeten gebeuren. Dit zou vele fouten in hun zendingen voorkomen. Er zou dan onmiddellijk een correcte dienstbrief kunnen verstuurd worden naar de scholen, en niet eerst een officieuze "onder voorbehoud van verificatie". In juli hadden alle scholen reeds een officieus bericht ontvangen met opgave van hun aantal aanvullende lestijden. Pas later werd een officiële dienstbrief verstuurd met vermelding van het definitief aantal aanvullende GOK-lestijden.
- Bij uitbetalingen die wegens omstandigheden later worden uitgevoerd zouden we de burger of instelling via een brief/mail/fax moeten verwittigen.
- Voor speciale onderwijsleermiddelen (SOL): directies en ouders voldoende informeren dat enkel directeurs een aanvraag kunnen indienen voor doventolken en gebarentolken. Zo wordt vermeden dat ouders contact opnemen met de cel SOL, omdat deze mensen hen niet verder kunnen helpen.

7.3.3 Afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisscholen

- Een herschikking in de behandeling van dossiers wordt voortaan pro-actief afgesproken in functie van eventuele tijdelijke wijzingen in de personeelsbezetting.
- In 2003 wordt een systeem ontwikkeld voor de opvolging van de relevante data in het kader van de behandeling van dossiers TBS 55+.
- De afdeling wil verder werken op de ingeslagen weg : optimaliseren van de rol en de functie van de opleidingsverantwoordelijke en uitwerken van instructies.

7.4 Administratie Secundair Onderwijs

7.4.1 Afdeling Beleidsvoorbereiding Secundaire Scholen

Nihil

7.4.2 Afdeling Beleidsuitvoering Secundaire Scholen

Nihil.

7.4.3 Afdeling Beleidsvoorbereiding Personeel Secundair Onderwijs

Nihil.

7.4.4 Afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs

Er werden geen concrete voorstellen gedaan. Het enige concrete voorstel zou kunnen zijn een

(EP/Jaarverslag klachtenmanagement 2002)

vereenvoudiging van de regelgeving. Vermits dit reeds een prioriteit is van mevrouw de minister, is dit in de gegeven omstandigheden weinig realistisch. Een vereenvoudiging laat het verleden immers ongemoeid, wat in dit ene concrete geval de complexiteit niet zou opheffen.

7.5 Administratie Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek

7.5.1 Afdeling Universiteiten

Het klachtenbeeld is zo beperkt en zo verscheiden dat dat geen aanleiding geeft tot voorstellen tot verbetering van de dienstverlening.

7.5.2 Afdeling Hogescholen

De afdeling hogescholen zal blijven aandringen om via het "Beta-systeem" aan de personeelsleden verstaanbare loonfiches te bezorgen. Het betreft hier een project dat geldt voor alle onderwijsniveaus.

7.6 Administratie Permanente Vorming

7.6.1 Afdeling Deeltijds Kunstonderwijs

Nihil.

7.6.2 Afdeling Volwassenenonderwijs

Om de mentorenopvolging te verbeteren zal er (via detachering) op korte termijn een mentorencoördinator aangeworven worden. Dit is natuurlijk niet louter voortgevloeid uit de klachtenbehandeling.

NB. Volledigheidshalve gaat de naamlijst van de klachtencoördinatoren binnen de verschillende administraties van het departement Onderwijs als bijlage 9 bij dit rapport (toestand op 1 januari 2003).

Lijst van de bijlagen

Bijlage 1

Dienstnota van 30 oktober 2001 (kenmerk 13BO/EP/DN_Klachtrecht) betreffende 'Organisatie van een klachtenvoorziening in het departement. Algemene toelichting bij het decreet en beslissingen van de directieraad

Bijlage 2

Omzendbrief van 1 februari 2002 (kenmerk VR 2002/20) betreffende 'Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen

Bijlage 3

'Handleiding accessdatabank Klachtenbestand' : omstandige toelichting bij de in te vullen velden in de databank 'Klachtenregistratie.mdb' (op de F:/schijf)

Bijlage 4

Verslag van de 'werkgroep klachtrecht' van 22 juni 2001

Bijlage 5

Verslag van de 'werkgroep klachtrecht' van 27 november 2001

Bijlage 6

Verslag van de 'werkgroep klachtrecht' van 1 februari 2002

Bijlage 7

Verslag van de 'werkgroep klachtrecht' van 17 april 2002

Bijlage 8

Verslag van de 'werkgroep klachtrecht' van 20 november 2002

Bijlage 9

Naamlijst klachtencoördinatoren (toestand op 1 januari 2003)

Aan alle personeelsleden van het departement

Ter informatie aan:
-het kabinet van de minister
-de inspecteurs-generaal

uw brief van / uw kenmerk	ons kenmerk 13BO/EP/DN_Klachtrecht	bijlagen 1
vragen naar/e-mail Emmanuel Pardon emmanuel.pardon@ond.vlaanderen.be	telefoonnummer 02-553 92 31	datum 30 oktober '01

Betreft: Organisatie van een klachtenvoorziening in het departement. Algemene toelichting bij het decreet en beslissingen van de directieraad.

1. Inleiding

1.1 Op 15 mei 2001 keurde het Vlaams Parlement het "Decreet houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen" goed (hierna klachtendecreet genoemd). Het werd gedateerd op 01 juni en verscheen in het Belgisch Staatsblad van 17 juli 2001 (de tekst gaat als bijlage). Het gaat om een belangrijke stap in de uitbouw van een volwaardig klachtrecht van de burger tegenover de overheid. De zorgvuldige klachtenbehandeling wordt gezien als een element van het beginsel van behoorlijk bestuur. Klachten zijn immers een bron van informatie in ons streven naar een optimale werking en dienstverlening ('integrale kwaliteitszorg'). Het decreet treedt in werking op 1 januari 2002.

1.2 Onder 'bestuursinstellingen' wordt bedoeld: de diensten van de Vlaamse regering en de instellingen bedoeld in artikel 9 van de wet van 9 augustus 1980 tot hervorming der instellingen die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest. Concreet betekent dit dat de bepalingen van dit decreet van toepassing zijn op

- het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (MVG)
- de Vlaamse wetenschappelijke instellingen
- de Vlaamse openbare instellingen (VOI's)

1.3 Het Vlaamse klachtendecreet wordt gebaseerd op twee grondprincipes:

- Iedereen heeft het recht om kosteloos zowel mondeling als schriftelijk een klacht in te dienen bij de diensten van de Vlaamse regering en de Vlaamse openbare instellingen over handelingen en de werking van die bestuursinstellingen;
- Elke bestuursinstelling moet zorg dragen voor een behoorlijke behandeling van de klachten, maar kan autonoom beslissen hoe zij haar klachtenbehandeling organiseert.

1.4 In het decreet worden een aantal richtlijnen met betrekking tot de administratieve organisatie van het klachtrecht vastgelegd nl. inzake ontvangstbevestiging van de klacht, neutrale behandeling van de klacht, termijn

van afhandeling, schriftelijke mededeling van de bevindingen evenals de mogelijkheid om klacht in te dienen op een hoger echelon, jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse Ombudsman. Op bladzijde 6 van deze dienstnota wordt het stappenplan inzake klachtenbehandeling schematisch weergegeven. De omstandige toelichting hierbij gebeurt in de omzendbrief waarvan sprake in punt 1.5 hierna.

1.5 Zeer binnenkort zal een omzendbrief worden verspreid uitgaande van de minister-president als leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement. Deze omzendbrief bevat dan ook een aantal algemene instructies waarnaar elke bestuursinstelling zich moet richten. De ontwerpversie van bedoeld document zal vermoedelijk op 9 november '01 voor goedkeuring aan de Vlaamse regering worden voorgelegd. In deze omzendbrief zal nader worden ingegaan op volgende items:

- definiëring van het begrip klacht
- de algemene organisatie van de klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid
- de interne klachtenbehandeling (klachtenbehandelaars, registratie, klachtenprocedure, ontvankelijkheid van klachten, onverenigbaarheden, de klachtenbehandeling, beoordelingsnormen van klachten (toetsing aan Ombudsnormen), communicatie met de burger, beleidsrapportering, coördinatie van de klachtenbehandeling).

1.6 Aangezien de bestuursinstellingen, binnen de krijtlijnen van het klachtendecreet, over een maximale autonomie kunnen beschikken bij de uittekening van een klachtenvoorziening, worden in onderhavige dienstnota enkel de aanvullende afspraken meegedeeld die binnen het departement Onderwijs reeds werden vastgelegd. Deze dienstnota geldt dan ook als 'eerste aanloop' naar de implementatie van een gestructureerde klachtenvoorziening op het departement Onderwijs.

2. Niveaus van klachtenbehandeling

In de klachtenbehandeling kunnen vier niveaus worden onderscheiden. Hieronder vindt u in kort bestek de omschrijving van elk niveau.

2.1 de nuldelijnszorg: de Vlaamse Infolijn als oriëntatie- en doorverwijzingspunt.

Bij de Vlaamse Infolijn kunnen burgers terecht wanneer zij klachten hebben, maar niet weten aan wie ze die moeten richten. De Vlaamse Infolijn behandelt de klacht niet, maar verwijst de klager door naar een aantal door de bestuursinstelling opgegeven aanspreekpunten (voor ons departement: een aanspreekpunt per afdeling!).

2.2 de eerstelijnszorg: dit is de interne klachtenbehandeling van de overheidsinstelling zoals voorzien in het decreet van 1 juni 2001. Het is de bedoeling dat de 'klant' steeds een professioneel aanspreekpunt heeft voor zijn klachten en opmerkingen. Die signalen moeten leiden tot permanente kwaliteitsbewaking van onze dienstverlening. De uitbouw van de eerstelijnszorg binnen het onderwijsdepartement is precies het opzet van onderhavige nota en van de algemene omzendbrief van de Vlaamse regering die eerlang mag verwacht worden (zie punt 1.5 hierboven).

2.3 de tweedelijnszorg: dit is de externe klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst. Pas als de 'klant' de nodige informatie heeft gekregen op een nuldelijnsdienst en pas als hij zich met zijn eventuele klacht tot een interne eerstelijnsklachtendienst heeft gewend en daar niet aan zijn trekken is gekomen, dan pas kan hij zich wenden tot een externe controle-instantie en tweedelijnsvoorziening nl. de Ombudsman.

2.4 de verzoekschriftenprocedure: waarbij de burger zich met zijn kritiek betreffende een aangelegenheid van algemeen beleid wendt tot het parlement als decreetgevende overheid.

3. Klachtenvoorziening op het departement Onderwijs

3.1 De Directieraad besliste dat het dienstverlenend niveau nl. de afdelingen de klacht ontvangen en rechtstreeks behandelen. Als verantwoordelijke voor de eerstelijnsklachtenbehandeling engageert de lijnsverantwoordelijke (d.i. het afdelingshoofd) zich voor het intern afspreken en communiceren van een aantal minimum-vormvereisten zoals hieronder vermeld. Voor de omstandige toelichting van de klachtenverwerkingsprocedure wordt hier nogmaals verwezen naar de algemene omzendbrief waarvan sprake in punt 1.5 hiervoor.

- er wordt een model van ontvangstbevestiging opgemaakt (op maat van de afdeling)
- de klacht wordt onderzocht in neutraliteit (los van de initiële dossierbehandelaar)
- een redelijke maximumbehandeltermijn wordt vooraf bepaald (nooit méér dan 45 dagen!)
- alle klachten worden intern bijgehouden en geregistreerd in een klachtenopvolgingssysteem.

3.2 De coördinatie op departementaal niveau wordt toevertrouwd aan een personeelslid van hoog niveau dat de behandeling en voortgang binnen de diverse afdelingen opvolgt en rapporteert aan de departementale directieraad.

3.3 Er zal worden gebruik gemaakt van één standaard inzake klachtenregistratiesysteem.

4. Klachtenregistratiesysteem

Elke klacht moet opgenomen worden in een register. Vanuit het oogpunt van een maximale eenvormigheid en onderlinge uitwisselbaarheid van gegevens, zal een geautomatiseerd klachtenregistratiesysteem uitgewerkt en ter beschikking gesteld worden voor het geheel van de Vlaamse bestuursinstellingen. Van dit systeem zal verplicht moeten worden gebruik gemaakt.

Vermits dit systeem feilloos zou moeten kunnen communiceren met het systeem van de Vlaamse Ombudsdienst, wordt het idealiter aangemaakt door of in opdracht van de Vlaamse Ombudsdienst. De Ombudsdienst kan op deze wijze zelf rechtstreeks de compatibiliteit inzake de voor haar werking noodzakelijke gegevens bewaken. Bij de Vlaamse Ombudsdienst wordt dan ook aangedrongen op de spoedige ontwikkeling van dit registratiesysteem.

In afwachting van de operationalisering van dit systeem, zal een standaard invulblad worden gevoegd bij de algemene omzendbrief voor manuele registratie.

5. Opvolging van de klachtenbehandeling

5.1 De coördinatie op departementaal niveau wordt waargenomen door Emmanuel Pardon, directeur, (Administratie Basisonderwijs, H. Consciencegebouw, vierde verdieping, kantoor 4AB1, tel. 02/553.92.31, fax. 02/553.93.65, E-mail: emmanuel.pardon@ond.vlaanderen.be) die de behandeling binnen de diverse afdelingen opvolgt en rapporteert aan de directieraad. Hiertoe zal hij op regelmatige basis overleg plegen met de afdelingen. Daarom wordt per afdeling een contactpersoon

aangeduid (afdelingshoofd of andere) waarmee de voortgang van de klachtenbehandeling kan worden besproken én die terzake inhoudelijke informatie kan verstrekken op basis van de klachtenregistratie binnen de afdeling.

5.2 Op basis van de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten, wordt jaarlijks voor 1 maart een schriftelijk verslag uitgebracht bij de Vlaamse Ombudsman. Deze rapportering wordt eveneens uitgevoerd door het in punt 5.1 vernoemd personeelslid dat terzake alle dienende informatie ontvangt vanuit de afdelingen na verloop van elk werkjaar. De bedoeling is dat de Ombudsman nagaat in welke mate de instellingen de verplichting op de behoorlijke klachtenbehandeling naleven.

Dat verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van het departement.

6. Relatie tussen de eerste en de tweedelijnsklachtenbehandeling

De invoering van de interne of eerstelijnsklachtenbehandeling zoals door het klachtendecreet vastgelegd is geen vrijblijvende oefening! Inderdaad, het klachtendecreet verwijst op drie plaatsen naar het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst:

- het mogelijk beroep op de Vlaamse Ombudsdienst wanneer een klacht niet of laattijdig wordt behandeld (artikel 5 van het decreet),
- de vermelding van de Vlaamse Ombudsdienst wanneer na de klachtbehandeling nog een beroep mogelijk is (artikel 11 van het decreet),
- de verplichte jaarlijkse rapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst (artikel 12 van het decreet).

Deze verwijzingen vormen een belangrijk aspect van de nieuwe klachtenregeling bij de Vlaamse Overheid. Ze onderstrepen ook het grote belang van het zgn.

'voortraject' in de klachtenbehandeling vooraleer een beroep wordt gedaan op de tweede lijn nl. de zorg waarmee iedere instelling als eerste lijn de signalen vanuit de klant dient op te vangen als element van het beginsel van behoorlijk bestuur zoals reeds hoger aangekaart. Klachten die onzorgvuldig worden behandeld komen rechtstreeks terecht bij de ombudsman. Men verliest dus de autonomie om de klacht zelf te behandelen. Dat we dit moeten vermijden, hoeft geen betoog.

* *

*

Ik reken ten stelligste op ieders inzet om de klachtenvoorziening binnen ons departement op consequente wijze te integreren in de dagelijkse praktijk van dossierbehandeling.

De afdelingshoofden worden verzocht om - van zodra de algemene omzendbrief van de Vlaamse regering wordt verspreid - alle terzake dienende afspraken te maken zodat bij de aanvang van het werkjaar 2002 optimale invulling wordt gegeven aan het klachtendecreet.

Met het oog op coördinatie van de klachtenvoorziening binnen het departement, zal de bestaande 'werkgroep klachtrecht' onmiddellijk worden samengeroepen nadat de algemene instructies bekend zijn (bespreken van de richtlijnen voor implementatie, te maken keuze inzake aanpak binnen de afdelingen, aanduiden van een aanspreekpunt per afdeling met het oog op centrale opvolging, signaleren van mogelijke knelpunten, ...).

Tot slot verzoek ik alle verantwoordelijken om in de planningsdocumenten 2002 ook de nodige aandacht te schenken aan de klachtenbehandeling binnen de afdelingen (opnemen als doelstelling!).

De secretaris-generaal,

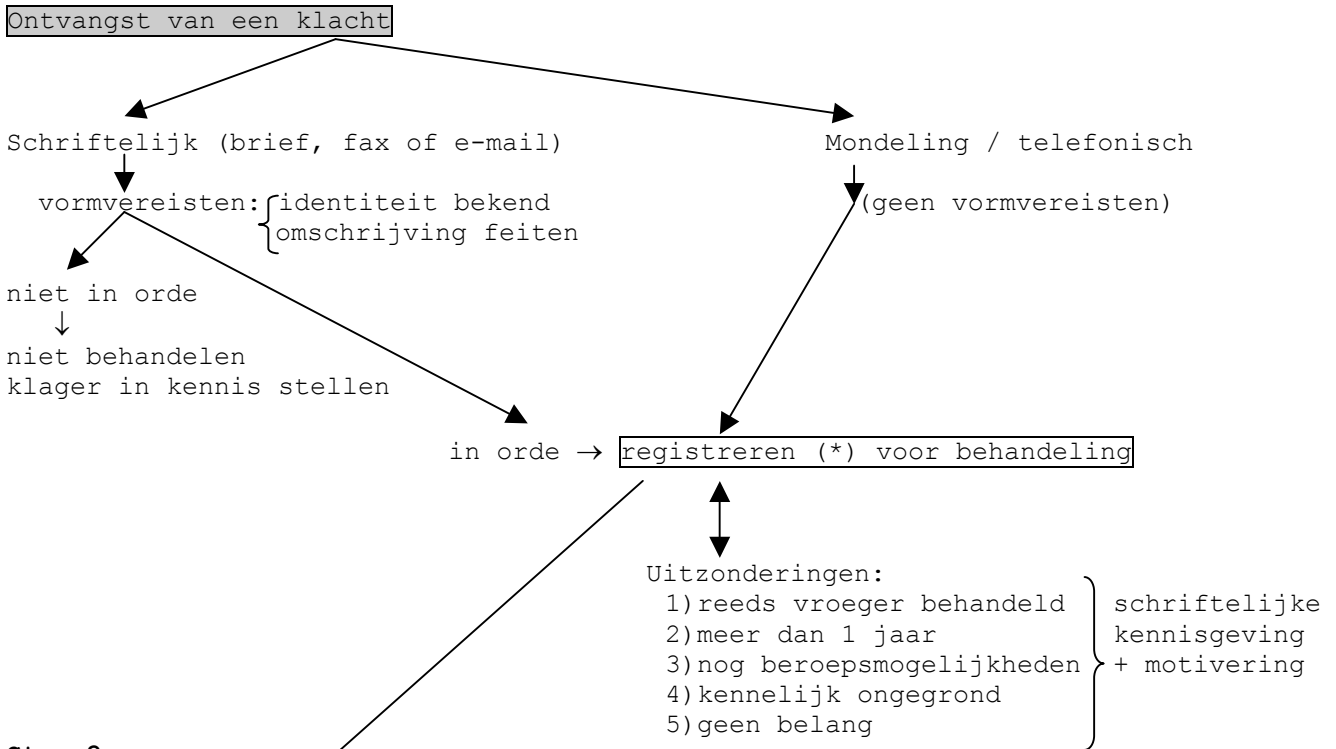
Georges MONARD

Bij deze nota is volgende bijlage gevoegd:

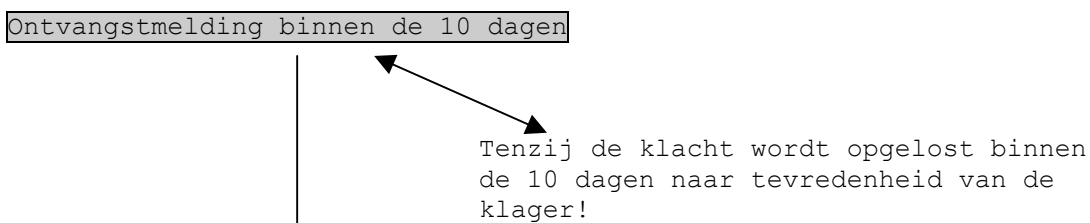
de tekst van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (zoals gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 17 juli 2001).

Stappenplan klachtenbehandeling - schematisch (zoals voorzien in het decreet van 01.06.01)

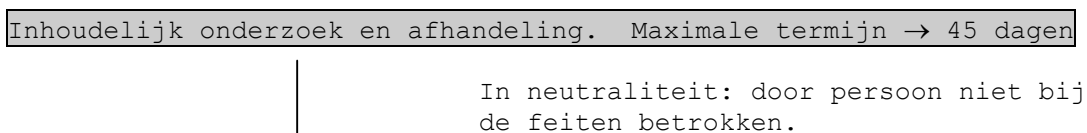
Stap 1:



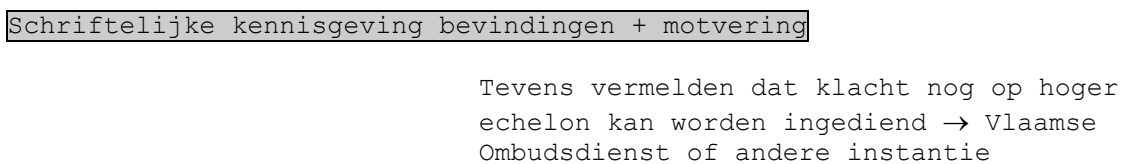
Stap 2:



Stap 3:



Stap 4:



(*) Opmerking:

→ met het oog op efficiënte opvolging wordt elke stap geregistreerd in het klachtenregister!

Omzendbrief VR 2002/20

Vlaamse regering
**Kabinet van de minister-president,
 Vlaams minister van Financiën, Begroting,
 Buitenlands Beleid
 en Europese Aangelegenheden**

Martelaarsplein 19, 1000 BRUSSEL
 Tel. 02-553 29 11 – Fax 02-553 29 05
 E-mail: kabinet.dewael@vlaanderen.be
 E-mail: persdienst.dewael@vlaanderen.be

Omzendbrief VR 2002/20

Aan de diensten van de Vlaamse regering
 en de Vlaamse openbare instellingen



1 februari 2002

Betreft: Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement,
 ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende
 toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de
 bestuursinstellingen

In het Belgisch Staatsblad van 17 juli 2001 verscheen het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen (in deze omzendbrief ook kortweg "Klachtendecreet" genoemd). De tekst van het decreet is opgenomen als bijlage bij deze omzendbrief. Door het Klachtendecreet heeft iedereen het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling. Dit decreet treedt in werking op 1 januari 2002.

Artikel 4 van dit decreet bepaalt dat elke bestuursinstelling zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking. De bestuursinstelling dient daartoe een klachtenvoorziening op te zetten.

Ter uitvoering van het decreet en met het oog op een gecoördineerde aanpak van het klachtenmanagement bij de Vlaamse overheid, bevat deze omzendbrief een aantal algemene instructies waarnaar elke bestuursinstelling zich moet richten.

1. Definiëring van het begrip "klacht"

1.1. Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

Klachten moeten betrekking hebben op :

- een concrete handelwijze van een bestuursinstelling in een bepaalde aangelegenheid,

- of de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op :

- algemene klachten over regelgeving,
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid,
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

De klachtenprocedure moet niet worden opgestart voor feiten of handelingen waar een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is, zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend, of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is (zie ook punt 3.4).

Klachten over de behandeling zelf van georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden zijn wel mogelijk in het kader van het Klachtendecreet (bv. te lange behandeltermijnen, geen antwoord op briefwisseling, onvoldoende informatieverstrekking,...).

1.2. Klachten van werknemers van de Vlaamse overheid over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling, vallen niet onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet.

1.3. **Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding en van een vraag om informatie.** In geval van een melding, signaleert de burger een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid. Bijvoorbeeld : een eerste melding van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie of op een website, van de verkeerde spelling van een naam, enz.

In geval van een vraag om informatie, dient de burger op een snelle en correcte wijze te worden ingelicht en/of doorverwezen.

Het spreekt vanzelf dat het niet correct inspelen op meldingen of vragen om informatie wel aanleiding kunnen geven tot het formuleren van een klacht door de burger. Bijvoorbeeld : wanneer ondanks herhaalde meldingen het defect aan het wegdek niet hersteld wordt, foutieve gegevens of een foutieve spelling niet gecorrigeerd worden, enzovoort.

1.4. Klachten over de handelingen en de werking van een bestuursinstelling kunnen niet alleen geformuleerd worden wanneer het handelingen betreft van personen die zich in een rechtstreekse arbeidsverhouding met de bestuursinstelling bevinden. Klachten kunnen ook betrekking hebben op personen die werken voor derden en die, in opdracht van een bestuursinstelling, onder de vorm van een contract diensten voor de bestuursinstelling verrichten of bepaalde werkzaamheden uitvoeren (bijvoorbeeld catering, schoonmaak, aannemers).

1.5. **Klachten dienen, net als meldingen en vragen om informatie, beschouwd te worden als een positief signaal vanwege de burger, als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de uitvoeringspraktijk van de Vlaamse overheid.** Tekortkomingen in ons functioneren kunnen erdoor aan het licht worden gebracht. Klachten vormen dan ook een waardevol instrument van feedback vanwege de burger en kunnen als instrument worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering.

Het is de plicht van elke bestuursinstelling om een klantgerichte cultuur te ontwikkelen en de nodige lessen te trekken uit het klachtenbeeld van de eigen organisatie, om op basis hiervan de nodige initiatieven te nemen voor een meer klantgerichte werking.

1.6. Het is denkbaar dat het in een aantal gevallen niet volledig duidelijk is of een bepaalde boodschap vanwege de burger moet begrepen worden als een klacht en de procedure van klachtenbehandeling bijgevolg van toepassing is. In deze gevallen dient, vanuit een maximaal klantgerichte benadering, het begrip "klacht" ruim geïnterpreteerd te worden en dienen alle mogelijke stappen ondernomen te worden om op een correcte wijze de vraag van de burger te beantwoorden.

2. De algemene organisatie van de klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid

De klachtenontvangst en -behandeling gebeurt bij de Vlaamse overheid in drie stappen, waarbij de eerste wegvalt indien een klacht rechtstreeks bij de betrokken bestuursinstelling wordt ingediend.

2.1. Nulde lijn : de Vlaamse Infolijn als oriëntatie- en doorverwijzingspunt.

Bij de Vlaamse Infolijn kunnen burgers terecht wanneer zij klachten hebben, maar niet weten aan wie ze die moeten richten. De Vlaamse Infolijn behandelt de klacht niet, maar verwijst de klager door naar een door de bestuursinstelling opgegeven aanspreekpunt.

2.2. Eerste lijn : de interne klachtenbehandeling door de bestuursinstelling.

Het Klachtendecreet van 1 juni 2001 regelt de eerstelijnszorg : de interne klachtenbehandeling door de bestuursinstelling.

Binnen de door het Klachtendecreet en deze omzendbrief uitgezette krijtlijnen, beslist elke bestuursinstelling (departement of Vlaamse openbare instelling) autonoom op welke wijze de klachtenbehandeling wordt georganiseerd. Dit betekent o.m. dat zij zelf instaat voor de wijze van organisatorische en personeelsmatige invulling.

2.3. Tweede lijn : de externe klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst.

Binnen de bepalingen van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, behandelt de Vlaamse Ombudsdienst klachten waaraan - volgens de klager - niet of onvoldoende tegemoet is gekomen bij de interne klachtenbehandeling.

2.4. Naast deze drietrapsbenadering inzake klachtenbehandeling, kan voor de volledigheid nog melding gemaakt worden van volgende twee wettelijke raamwerken, die de verhouding tussen de burger en de Vlaamse overheid mee gestalte geven:

- de verzoekschriftenprocedure, waarbij één of meerdere burgers verzoekschriften kunnen richten aan het Vlaams Parlement (ter concretisering van het grondwettelijk gewaarborgde petitierecht),

- de regeling met betrekking tot de openbaarheid van bestuur, die de burger de nodige garanties biedt inzake de actieve en passieve openbaarheid van bestuursdocumenten.

3. De interne klachtenbehandeling

3.1. Uittekening van een klachtenvoorziening.

Ter uitvoering van het Klachtendecreet moet elke bestuursinstelling een "klachtenvoorziening" opzetten. Wat het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap betreft, dient elk departement de nodige initiatieven te nemen. In functie van de grootte, de organisatorische structuur, de regionale spreiding en dergelijke meer van de instelling beslist de bestuursinstelling concreet op welk administratief niveau de klachtenbehandeling wordt georganiseerd.

Concreet dient de bestuursinstelling er ondermeer voor in te staan dat zorg gedragen wordt voor de registratie van de klacht (zie punt 3.2), voor de dispatching van de inkomende klachten naar klachtenbehandelaars, voor een gecoördineerde beleidsrapportering (zie punt 3.9), enzovoort.

De burger die van mening is dat hij/zij door een handelwijze van een bestuursinstelling onheus is bejegend, moet zich op een eenvoudige wijze met een klacht tot deze bestuursinstelling kunnen wenden.

Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid moet elk personeelslid fungeren als aanspreekpunt voor de burger om zijn/haar klacht te formuleren. De nodige procedures en afspraken moeten gemaakt worden, zodat het personeelslid de klacht op een snelle wijze bezorgt aan een klachtenbehandelaar.

Binnen de door het Klachtendecreet en deze omzendbrief uitgezette krijtlijnen staan de klachtenbehandelaars vervolgens in voor de concrete behandeling van de klacht (zie ook punt 3.6).

Het verdient aanbeveling dat per grote entiteit (departement, administratie, Vlaamse wetenschappelijke of openbare instelling) één centrale klachtencoördinator wordt aangewezen. Ook deze persoon moet vlot toegankelijk zijn voor de burger en hoeft slechts éénmaal gecontacteerd te worden.

De klachtencoördinator fungeert niet per definitie als klachtenbehandelaar, al kan dit wel het geval zijn.

Bij elke centrale klachtencoördinator van de bestuursinstellingen of, in geval er geen coördinator werd aangeduid bij elke klachtenbehandelaar, kan door de Vlaamse Ombudsdienst rechtstreeks, altijd en omtrent alle zaken of problemen inzake de klachtenbehandeling verdere informatie opgevraagd worden.

Het is strikt noodzakelijk dat de Vlaamse Infolijn over de namen van de door de bestuursinstellingen aangeduide klachtenbehandelaars of klachtencoördinatoren beschikt, zodanig dat de Infolijn de burger op een snelle en correcte wijze naar hen kan doorverwijzen. De namen van deze personeelsleden moeten eveneens overgemaakt worden aan de Vlaamse Ombudsdienst. Daarnaast dienen zowel de Vlaamse Infolijn als de Vlaamse Ombudsdienst stipt op de hoogte gehouden te worden van eventuele wijzigingen.

3.2. De registratie van klachten.

Elke klacht moet opgenomen worden in een register. Vanuit het oogpunt van een maximale eenvormigheid en onderlinge uitwisselbaarheid van gegevens, zal een geautomatiseerd klachtenregistratiesysteem uitgewerkt en ter beschikking gesteld worden voor het geheel van de Vlaamse bestuursinstellingen. Van dit systeem zal verplicht moeten worden gebruik gemaakt.

In afwachting van de operationalisering van dit systeem, kan een Access-applicatie voor de klachtenregistratie ontwikkeld worden, die velden voorziet voor alle te registreren gegevens. Als bijlage bij deze omzendbrief bevindt zich een standaard invulblad voor manuele klachtregistratie.

Volgende gegevens dienen in het klachtenregister te worden aangeduid:

- de datum van ontvangst van de klacht
- ontvanger van de klacht
- de persoonsgegevens van de indiener van de klacht
- de drager van de klacht (brief, fax, e-mail, telefoon)
- via wie werd de klacht ontvangen (rechtstreeks van de burger, via kabinet, via andere wegen)
- een omschrijving of samenvatting van de klacht
- de verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- het resultaat van de klachtenbehandeling:
 - ontvankelijk
 - ongegrond
 - opgelost
 - niet opgelost
 - onontvankelijk
- reden van eventuele onontvankelijkheid
- klachtenbehandelaar binnen de bestuursinstelling
- beoordeling van de klacht via de ombudsnormen
- de datum waarop de klacht afgehandeld is
- de datum van mededeling van de beslissing
- ondernomen of te nemen maatregelen (invullen waar nodig)

Vanuit een positieve benadering en met het oog op een zo rijk mogelijke beleidsrapportering, is het aangewezen om alle grieven, suggesties en opmerkingen vanwege de burger te registreren, ook als onmiddellijk of naderhand blijkt dat zij buiten het toepassingsgebied van het Klachtendecreet vallen. Ook onontvankelijke klachten dienen dus te worden geregistreerd.

Het ogenblik waarop een behandelende bestuursinstelling in het bezit gesteld wordt van een klacht, geldt als het ogenblik waarop een klacht geregistreerd moet worden en dus als aanvangspunt voor de termijn van 45 kalenderdagen, waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld. De termijn begint te lopen de dag na registratie van de klacht. Het verdient aanbeveling om de ontvangstdatum te vermelden bij de ontvangstbevestiging (zie ook punt 3.8).

De registratie van een klacht gebeurt waar de klacht behandeld wordt. Dubbele registratie moet zoveel mogelijk vermeden worden (zie punt 3.10).

Elk personeelslid dat al dan niet verkeerdelijk in het bezit gesteld wordt van een klacht (ook mondeling), heeft de plicht om deze klacht onmiddellijk te bezorgen aan de klachtenbehandelaar, met inachtnaam van de procedures en afspraken die in de betreffende bestuursinstelling van toepassing zijn.

3.3. De klachtenprocedure.

Een klacht moet, binnen de door het Klachtendecreet en deze omzendbrief uitgezette klijtlijnen, op een ordentelijke wijze worden afgehandeld. De bestuursinstellingen dienen dan ook de noodzakelijke acties te ondernemen en de nodige interne procedures te voorzien met het oog op een snelle en correcte klachtenbehandeling.

Er moet steeds naar gestreefd worden de procedures en formaliteiten naar de burger toe zo eenvoudig en beperkt mogelijk te houden. De Vlaamse overheidsdiensten en -instellingen mogen geen bijkomende procedureregels of -verplichtingen inzake de indiening of behandeling van klachten ten laste van de burgers uitwerken.

Bestaande interne klachtenprocedures en -behandelingssystemen, voor zover die er zijn, moeten op het Klachtendecreet afgestemd worden. De aanpassing van bestaande procedures is nodig wanneer deze naar de burger toe minder garanties bieden dan het Klachtendecreet.

De procedure volgens dewelke de klachtenbehandeling zal gebeuren, moet een schriftelijke neerslag krijgen. De Vlaamse Ombudsman wordt op de hoogte gehouden van het verloop van de procedure.

3.4. Ontvankelijkheid van een klacht.

De betrokken klachtenbehandelaar van de bestuursinstelling oordeelt zo mogelijk onmiddellijk of desgevallend na een nader onderzoek, of de mondelinge of schriftelijke vraag van de burger daadwerkelijk neerkomt op een klacht, zoals hierboven gedefinieerd, dan wel of het gaat om een melding of een vraag om informatie. Bij klachten over beleid wordt de burger verwezen naar de politiek verantwoordelijken of naar de verzoekschriftenprocedure bij het Vlaams Parlement.

Vervolgens onderzoekt de klachtenbehandelaar de ontvankelijkheid van een klacht.

Een klachtenbehandelaar is verplicht een klacht te behandelen indien:

- de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;
- de klacht een omschrijving van de feiten bevat waartegen ze gericht is (artikel 5 van het Klachtendecreet).

Conform artikel 9 van het Klachtendecreet is de klachtenbehandelaar niet verplicht de klacht te behandelen:

- indien ze betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform het Klachtendecreet;
- indien ze betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- indien ze betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is;
- indien de klacht kennelijk ongegrond is;

- indien de klager geen belang kan aantonen, al moet hierbij verduidelijkt worden dat een klacht niet zonder meer geweigerd mag worden omdat het belang niet uitdrukkelijk aangegeven wordt. Bij gegronde twijfel dient de bestuursinstelling de burger te vragen zijn/haar belang aan te tonen.

Conform de taalwetgeving (artikel 36 van de gewone wet van 9 augustus 1980 tot hervorming der instellingen) is het Nederlands de bestuurstaal voor de Vlaamse overheden, met uitzondering voor de faciliteitengemeenten. **Dit betekent dan ook dat de klachtenbehandelaar bij de klachtbehandeling het Nederlands hanteert, behalve bij Franstalige klachten, afkomstig van klagers uit de faciliteitengemeenten, die ook in het Frans behandeld moeten worden.**

Vanuit het principe van hoffelijkheid en beleefdheid, moet de klachtenbehandelaar ook klachten in behandeling nemen die gesteld zijn in een courante taal (zoals Frans en Engels) en die op een eenvoudige wijze (d.w.z. zonder inschakeling van een tolk of vertaaldienst) door de klachtenbehandelaar begrepen worden. In deze gevallen moet de communicatie naar de burger echter niet in een andere taal dan het Nederlands worden gevoerd.

Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd. Het gebruik van moderne communicatietechnieken, zoals fax en e-mail, is hierbij toegestaan.

Indien de weigering betrekking heeft op het bestaan van een georganiseerde administratieve beroepsprocedure, dienen de concrete modaliteiten van deze beroepsprocedure te worden vermeld.

De verplichting tot behandelen van een klacht vervalt, indien aan een klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de burger (artikel 6 van het Klachtendecreet).

3.5. Onverenigbaarheden.

Een inkomende klacht wordt nooit behandeld door een persoon die bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest (artikel 8 van het Klachtendecreet). Zij wordt eveneens nooit behandeld door de persoon die de schriftelijke correspondentie die aanleiding heeft gegeven tot de klacht, heeft ondertekend. Op die manier wordt voorkomen dat de klager geconfronteerd wordt met eenzelfde persoon, enerzijds in de hoedanigheid van ondertekenaar van de correspondentie waarop de klacht betrekking heeft, anderzijds in de hoedanigheid van klachtenbehandelaar.

Wanneer de klachtenbehandelaar de klacht niet kan behandelen om de hierboven vermelde redenen, dan wordt de klacht behandeld door een leidinggevende van de klachtenbehandelaar of een ander personeelslid dat zich niet in een situatie van onverenigbaarheid bevindt.

De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt (artikel 8 van het Klachtendecreet).

De bestuursinstelling dient de nodige organisatorische en personeelsmatige maatregelen te nemen om deze onverenigbaarheden te waarborgen.

De ambtenaar op wie de klacht eventueel betrekking heeft, de dossierbehandelaar en de ondertekenaar van de briefwisseling, kunnen gedurende de behandeling van de klacht bij het onderzoek worden betrokken.

3.6. De klachtbehandeling.

De klachtenbehandelaar handelt de klacht af binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht (artikel 10 van het Klachtendecreet). De bestuursinstelling dient de nodige maatregelen te nemen opdat deze termijn steeds wordt gehaald, ook in geval van langdurige afwezigheid van een klachtenbehandelaar of tijdens vakantieperiodes.

Om nodeloze formalisering te voorkomen, moet zoveel mogelijk gestreefd worden naar een informele afhandeling van een klacht. Het is immers mogelijk dat de klager enkel een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de dossierbehandelaar wenst te bekomen, die door een relatief kleine inspanning verleend kan worden. Wanneer de klager hierover tevreden is, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.

De klachtenbehandelaar voert in alle onafhankelijkheid zijn/haar onderzoek uit. Wanneer hij/zij van oordeel is dat de burger een getroffen beslissing terecht aanvecht, kan hij/zij niet in de plaats treden van de ambtenaar die de aangeklaagde beslissing heeft genomen en deze beslissing zelf wijzigen. De afhandeling van een klacht en de eventuele herziening van een beslissing zijn immers twee afzonderlijke handelingen. De klachtenbehandelaar kan wel bepleiten dat de aangeklaagde beslissing door de gemachtigde ambtenaar gewijzigd wordt. **Praktisch overleg met de dossierbehandelaar en/of gemachtigde ambtenaar is aangewezen, voordat de klachtenbehandelaar de klager van antwoord dient. Indien duidelijk is dat de klachtenbehandelaar geen rechtzetting kan verkrijgen, wordt de burger doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.**

De klachtenbehandelaar stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij zijn bevindingen. Het gebruik van moderne communicatietechnieken, zoals fax en e-mail, is hierbij toegestaan.

Wanneer een klacht betrekking heeft op een handelwijze van een bepaalde persoon of dienst, is het aangewezen een afschrift van de bevindingen aan de aangeklaagde persoon of dienst te bezorgen.

3.7. Beoordelingsnormen van klachten.

De Vlaamse regering heeft op 6 juli 2001 beslist om de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst te bestempelen als leidraad voor de werking en handelingen van de Vlaamse overheid.

Om de hanteerbaarheid voor de klachtenbehandelaars te verhogen, werden de 15 ombudsnormen voorlopig tot de volgende teruggebracht :

- de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling
- de burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft
- de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend
- de burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling
- de burger voelt zich onheus bejegend

Elke ontvankelijke klacht dient door de klachtenbehandelaar minstens aan deze ombudsnormen getoetst te worden.

3.8. De communicatie met de burger.

De klachtenbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 kalenderdagen na ontvangst ervan (artikel 7 van het Klachtendecreet). Het gebruik van moderne communicatietechnieken, zoals fax en e-mail, is hierbij toegestaan.

Het zal veelal doelmatig zijn om bij de ontvangstbevestiging tegelijkertijd informatie te verstrekken over de verdere klachtprocedure. Zo dient er bijvoorbeeld aangegeven te worden wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht. Het is tevens aangewezen dat bij de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst van de klacht door de bestuursinstelling uitdrukkelijk wordt vermeld.

In alle communicatie met de burger dient de bestuursinstelling verder de algemene benaderingswijze van de klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid duidelijk te maken. Dit wil in de eerste plaats zeggen dat de naam van de dossierbehandelaar verplicht wordt vermeld in elke briefwisseling. Dit zal de burger er toe aanzetten om eventueel eerst contact op te nemen met de dossierbehandelaar, om genoegdoening te bekomen. Contactname met de dossierbehandelaar mag door de bestuursinstelling echter niet als een bijkomende tussenstap voor de klagende burger worden aangegeven.

De burger moet waar nodig gewezen worden op de mogelijkheid om klacht in te dienen over de wijze waarop men behandeld is en naar de mogelijkheid om tegen het resultaat van die klachtbehandeling beroep in te stellen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Volgende standaardformulering wordt hiervoor aangewend: *"Wanneer u niet tevreden bent met de wijze waarop u in dit dossier werd behandeld, kunt u hiertegen schriftelijk of mondeling klacht indienen. U kunt hierover informatie verkrijgen bij de Vlaamse Infolijn [of in de folder (naam folder)]."*

In de specifieke gevallen waarin de mogelijkheid tot een georganiseerd administratief beroep voorzien is, dient ook deze mogelijkheid duidelijk te worden aangegeven. Er moet aangegeven worden dat dit beroep eerst moet uitgeput worden, vooraleer een klachtenprocedure kan worden ingezet. De burger kan wel klagen over de behandelingswijze van het beroep.

3.9. Beleidsrapportering.

Elk jaar moet vóór 1 maart schriftelijk verslag uitgebracht worden aan de Vlaamse Ombudsman, via de functioneel bevoegde minister en met kopie aan de minister-president van de Vlaamse regering. In dat verslag worden in elk geval opgenomen: de gegevens van het klachtenregister, een toelichting bij dat klachtenregister, een korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling, beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling in de bestuursinstelling, eventuele conclusies uit het klachtenoverzicht en daaraan gekoppelde voorstellen tot bijsturing van dienstverlening en/of procedures.

Het verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling (artikel 12 van het Klachtendecreet).

Het is aangewezen dat de klachtencoördinatoren van de bestuursinstellingen een centrale rol spelen in de beleidsrapportering.

Zij worden in dit opzicht best belast met

- het behouden van het overzicht over de klachtenopvolging,
- de archivering van de klachten,
- het distilleren van weerkerende klachten en tendensen
- het formuleren van generieke suggesties voor verbetering van de dienstverlening
- de stroomlijning van de klachtenopvolging

3.10. Coördinatie van de klachtenbehandeling.

In geval van een gedeelde verantwoordelijkheid van verschillende administraties of instellingen, behandelt elke instelling het aspect waarvoor ze rechtstreeks bevoegd is. De "meest betrokken" instelling staat in voor de coördinatie. De instellingen dienen terzake de nodige pragmatische afspraken te maken met het oog op een snelle en correcte klachtafhandeling. Zo wordt de registratie en de rapportering best door de coördinerende bestuursinstelling ter harte genomen.

Met het oog op onderlinge ervaringsuitwisseling en maximale efficiëntie inzake klachtenbehandeling, is een periodiek overleg tussen de klachtendiensten van de bestuursinstellingen onderling, alsook met de Vlaamse Ombudsdienst, aangewezen.

Patrick Dewael,
minister-president
van de Vlaams regering

Bijlage 1**Invulblad voor manuele klachtregistratie**

Klacht ontvangen op : ...

Hoe werd klacht ontvangen (brief, telefoon, fax, e-mail,...) : ...

Naam van de ontvanger van de klacht : ...

Identificatie van de klager : ...

Omschrijving van de klacht : ...

Ontvangstmelding verzonden op : ...

Resultaat klachtenbehandeling : ontvankelijk / niet ontvankelijk

Indien niet ontvankelijk, reden : ...

Beoordeling van de klacht : ...

Klacht afgehandeld op : ...

Mededeling van de beslissing op : ...

Ondernomen of te nemen maatregelen : ...

Klachtdecreet van 1 juni 2001

Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen

HOOFDSTUK I. – ALGEMENE BEPALINGEN

Art. 1. Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

Art. 2. In dit decreet wordt onder bestuursinstelling verstaan de diensten van de Vlaamse regering en de instellingen, bedoeld in artikel 9 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

Art. 3. Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling. Een handeling van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursinstelling, wordt beschouwd als een handeling van die bestuursinstelling.

Art. 4. De bestuursinstelling draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking. De bestuursinstelling zet daartoe een klachtenvoorziening op. De Vlaamse regering kan, na verzoek van de bestuursinstelling, de instelling vrijstellen van de verplichting een klachtenvoorziening op te zetten.

HOOFDSTUK II. – DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Art. 5. Een bestuursinstelling is verplicht een klacht te behandelen indien :

1° de identiteit en het adres van de klager bekend zijn ;

2° de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

Indien de bestuursinstelling weigert zijn klacht te behandelen, kan de klager conform het decreet van 7 juli 1998 een klacht indienen bij de Vlaamse ombudsdienst.

Art. 6. Zodra de bestuursinstelling aan diens klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht volgens de bepalingen van dit decreet.

Art. 7. De bestuursinstelling bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 dagen na ontvangst van de klacht.

Art. 8. De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

Art. 9. De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen, indien ze betrekking heeft op feiten:

1° waarover eerder een klacht is ingediend, die volgens artikel 5 en volgende is behandeld;

2° die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden ;

3° waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is.

De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht kennelijk ongegrond is.

De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klager geen belang kan aantonen.

Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan onverwijld schriftelijk in kennis gesteld. De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd.

Art. 10.

De bestuursinstelling handelt de klacht af binnen 45 dagen na ontvangst van de klacht.

Art. 11.

De bestuursinstelling stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij haar bevindingen.

Indien nog een klacht kan worden ingediend bij de Vlaamse ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998, of bij een andere instantie, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Art. 12.

De bestuursinstelling brengt jaarlijks vóór 1 maart een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse ombudsman, genoemd in artikel 2 van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst, over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten.

Dat verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling.

Art. 13.

Dit decreet is ten aanzien van instellingen, genoemd in artikel 2 slechts van toepassing op bijzondere regelingen waarbij een vorm van klachtenbehandeling is voorgeschreven, voorzover die regelingen minder strenge verplichtingen opleggen dan die, bepaald in de voorgaande artikelen.

Art. 14.

Dit decreet treedt in werking op 1 januari 2002.

Departement Onderwijs

Handleiding accessdatabank Klachtenbestand

De Accesstoepassing die ontwikkeld werd om alle klachten op uniforme wijze te registreren kan geraadpleegd worden op de F-schijf. Via een dubbelklik op de map “Klachtendecreet” en vervolgens op het databestand met de naam “Klachtenregistratie”, komt men in de applicatie. (Volledig pad : F:\ Klachtendecreet\ Klachtenregistratie.mdb)

Wanneer men de databank opent, verschijnt automatisch volgend formulierscherm :

De velden die kunnen ingevuld worden zijn omkaderd in lichtgroen, in de blauw omkaderde velden kan niet geschreven worden.

The screenshot shows the Microsoft Access application window with the 'Klachten' form open. The form has a menu bar (Bestand, Bewerken, Beeld, Invoegen, Opmaak, Records, Extra, Venster, Help) and a toolbar. The form fields are organized as follows:

- Departement:** A dropdown menu with 'Onderwijs' selected.
- Administratie:** A dropdown menu.
- Afdeling:** A dropdown menu.
- Afdelingscode:** A text input field.
- Klachtennummer:** A text input field with '(AutoNummering)' next to it.
- Dossiernummer:** A text input field with '0'.
- Naam dossierbehandelaar:** A text input field.
- Naam klachtenbehandelaar:** A text input field.
- Naam ontvanger klacht:** A text input field.
- Achternaam indiener klacht:** A text input field.
- Voornaam indiener klacht:** A text input field.
- Straatnaam:** A text input field.
- Huisnummer:** A text input field with '0'.
- Gemeente:** A dropdown menu.
- Postcode:** A text input field with '0'.
- Niscode:** A text input field with '0'.

At the bottom of the form, there is a record navigation bar showing 'Record: 14 van 14'. A small arrow points to a right-pointing arrow icon in this bar.

De velden die uiterst rechts een pijltje hebben zijn keuzelijsten, waaruit een invulmogelijkheid dient gekozen te worden.

Nieuwe klacht toevoegen

Om een nieuwe klacht toe te voegen klikt men op het pijltje naar rechts met het sterretje, onderaan het scherm (▶ *)

Een nieuw, leeg invulformulier verschijnt:

The screenshot shows a Microsoft Access form window titled 'Klanten'. The form is set against a teal background and contains several data entry fields. At the top, there are three dropdown menus: 'Departement' (set to 'Onderwijs'), 'Administratie' (set to 'ONDERSTEUNING'), and 'Afdeling' (set to 'STUDIETOELAGEN'). To the right of the 'Afdeling' dropdown is a text box for 'Afdelingscode' containing '13AE'. Below these are three text boxes: 'Klachtnummer' (containing '15'), 'Dossiernummer' (containing '0'), and 'Naam dossierbehandelaar'. To the right of these are three more text boxes: 'Naam klachtenbehandelaar', 'Naam ontvanger klacht', and 'Voornaam indiener klacht'. Below these are three more text boxes: 'Achternaam indiener klacht', 'Straatnaam', and 'Huisnummer' (containing '0'). To the right of these are three more text boxes: 'Postcode' (containing '0'), 'Niscode' (containing '0'), and 'Gemeente'. At the bottom of the form, there is a record navigation bar showing 'Record: 14 van 14'. The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, several open applications including 'januari 2002 - Inbo...', 'Microsoft Access', 'Verkenner - Temp', 'Microsoft Acc...', and 'Microsoft Word - ...', and the system clock showing '14:49'.

Men kan het formulier van boven naar onder invullen. Bewegen kan met de Tab-toets of met de pijltjes op het klavier. Alle velden met lichtgroene omkadering kunnen ingevuld worden, geen enkel veld is echter verplicht.

Als **departement** wordt 'Onderwijs' standaard ingevuld.

In het veld **administratie** klikt men op het pijltje rechts en een keuzelijst verschijnt. Men selecteert de gewenste administratie en deze wordt automatisch in het veld opgenomen.

Men hanteert dezelfde werkwijze voor het veld **afdeling**, waar alle afdelingen van de voordien geselecteerde administratie verschijnen. Na selectie van de gewenste afdeling verschijnt de **afdelingscode** automatisch in het blauw omkaderde veld rechts ernaast.

Men vult vervolgens het **dossiernummer** in (dit kan bijv. het stamnummer van een personeelslid zijn of andere gangbare code), alsook de namen van de **dossierbehandelaar**, **klachtenbehandelaar** en **ontvanger van de klacht**.

In het veld **klachtnummer** wordt automatisch een volgnummer ingevoerd.

De volgende velden bevatten verdere identificatiegegevens van de indiener van de klacht :

De velden die kunnen ingevuld worden zijn **voornaam, familienaam, straat, huisnummer, postcode, telefoon, fax** en **e-mail**. De gemeente kan geselecteerd worden uit een lijst van alle Belgische gemeenten, waarna de overeenstemmende **Niscode**¹ automatisch verschijnt.

Hierna volgen meer details van de klacht.

Bij **datum ontvangst klacht** vult men de datum in (in formaat DD-MM-JJ, vb. 12-01-02) waarop de behandelende bestuursinstelling in het bezit gesteld wordt van de klacht. Dit geldt als het aanvangspunt voor de termijn van 45 kalenderdagen, waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld. De uiterste datum waarop de klacht dient behandeld te zijn, verschijnt automatisch in het veld **klacht te behandelen voor**.

In het vak **drager klacht** wordt weergegeven hoe de klacht kenbaar gemaakt werd (keuzelijst : brief, fax, e-mail, telefoon, mondeling (via bezoek), andere). Het kanaal waarlangs de klacht de overheid bereikt heeft, kan gekozen worden uit een keuzelijst in het veld **klacht ontvangen via** (burger, kabinet, overheid, politieke vertegenwoordiger, andere).

In het tekstveld **omschrijving** kunnen vrije notities gemaakt worden die meer specifieke details over de inhoud van de klacht weergeven.

¹ Code die vanuit het Nationaal Instituut van de Statistiek aangemaakt wordt om de Belgische fusiegemeenten te identificeren voor statistisch gebruik.

Het veld **korte omschrijving** dient om de klachten inhoudelijk te groeperen (bijvoorbeeld rond een artikel, thema etc). Men kan kiezen uit de lijst van alle omschrijvingen die reeds werden ingevoerd. Werd de overeenstemmende beknopte omschrijving tot op dat moment echter nog niet ingevoerd, kan men deze zelf aanmaken en wordt ze vanaf nu mee in de keuzelijst opgenomen. (Het verdient dus aanbeveling altijd eerst na te gaan of er al een omschrijving in de lijst is opgenomen die eventueel kan gebruikt worden, om verdere ondubbeling tegen te gaan).

Indien de **klacht ontvankelijk** is, vinkt men het vierkantje aan. Zoniet laat men het blanco en kan men in het veld **reden onontvankelijkheid** een van de redenen kiezen zoals weergegeven in de omzendbrief conform artikel 9 van het klachtendecreet :

- Heeft betrekking op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform het Klachtendecreet;
- Heeft betrekking op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- Heeft betrekking op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend;
- Heeft betrekking op feiten waarover een juridictioneel beroep aanhangig is;
- Is kennelijk ongegrond;
- De klager kan geen belang aantonen.

The screenshot shows a Microsoft Access window titled "Microsoft Access - [Klanten]". The menu bar includes "Bestand", "Bewerken", "Beeld", "Invoegen", "Opmaak", "Records", "Extra", "Venster", and "Help". The toolbar contains various icons for file operations and data manipulation. The main form area has a teal background and contains the following fields:

- Doorgezonden aan :** [Text box]
- Verzendingsdatum ontvangstmelding** [Text box]
- Ontvangstmelding te verzenden voor :** [Text box]
- Voortgangsrapport klachtenbehandeling** [Large text area]
- Resultaat klacht** [Dropdown menu]
- Informeel afgehandeld ?** [Checkbox]
- Datum afhandeling klacht** [Text box]
- Datum mededeling beslissing** [Text box]
- Doorlooptijd in dagen** [Text box]
- Ombudsnorm** [Dropdown menu]

At the bottom of the form, there is a record navigation bar showing "Record: 16 van 16" and a "Formulierweergave" button. The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, a taskbar with "Bestellen van etiketten - In...", "Microsoft Access - [K...", and "Microsoft Word - Handleidi...", and a system tray with the time "15:59".

Indien mocht blijken dat de behandeling van een klacht behoort tot de bevoegdheid van een andere afdeling of administratie kan deze informatie worden ingevuld in het veld **doorgezonden aan**.

In het volgende veld brengt men de **verzendingsdatum van de ontvangstmelding** van de klacht in. Dit dient te gebeuren binnen de tien kalenderdagen na ontvangst. De uiterste datum van verzending wordt automatisch weergegeven in het veld **ontvangstmelding te verzenden voor**.

Voortgangsrapport klachtenbehandeling is een tekstveld, waar vrij kan ingevuld worden in welk stadium de behandeling van de klacht zit en welke de laatste stappen zijn die ondernomen werden.

Het uiteindelijk **resultaat van de klacht** kan gekozen worden uit een keuzelijst in het volgende veld (opgelost, niet opgelost, ongegrond). Is er nog geen uitkomst, kiest men "in behandeling".

Werd de klacht **informeel afgehandeld** (een klacht waar onmiddellijk en sluitend gevolg aan kan gegeven worden zonder verdere procedurestappen), vinkt men het desbetreffende vakje aan.

The screenshot shows a Microsoft Access window titled "Microsoft Access - [Klanten]". The menu bar includes "Bestand", "Bewerken", "Beeld", "Invoegen", "Opmaak", "Records", "Extra", "Venster", and "Help". The toolbar contains various icons for file operations and data manipulation. The main form area has a teal background and contains the following fields:

- Resultaat klacht**: A dropdown menu.
- Informeel afgehandeld ?**: A checkbox.
- Datum afhandeling klacht**: A text input field.
- Datum mededeling beslissing**: A text input field.
- Doorlooptijd in dagen**: A text input field.
- Ombudsnorm**: A dropdown menu.
- Te nemen maatregelen**: A large text input area.
- Maatregelen uitgevoerd ?**: A checkbox.

At the bottom of the form, there is a record navigation bar showing "Record: 5 van 5" and a "Formulierweergave" button. The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, the Microsoft Access window, and a Microsoft Word window. The system clock shows 13:31.

In de volgende velden vult men de **datum** in waarop de **klacht afgehandeld** werd en de **datum** waarop de uiteindelijke **beslissing medegedeeld** werd (formaat DD-MM-JJ, bvb. 19-02-02).

In het veld **doorlooptijd in dagen** verschijnt nu het aantal kalenderdagen die verlopen tussen de ontvangstdatum en de datum van afhandeling.

Bedraagt deze termijn meer dan de 45 vooropgestelde kalenderdagen kleurt de achtergrond van de record rood.

In het veld **ombudsnorm** kan de klacht ingedeeld worden volgens de vereenvoudigde ombudsnormen, zoals medegedeeld in de omzendbrief.

De keuzemogelijkheden zijn :

- Inhoud : de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling;
- Behandeltermijn : de burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft;
- Informatieverstrekking : de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend;
- Bereikbaarheid : de burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling;
- Bejegening : de burger voelt zich onheus bejegend.

De maatregelen die dienen genomen te worden kunnen worden ingevuld in het memoveld **te nemen maatregelen**. Zo deze ook daadwerkelijk werden uitgevoerd, vinkt men het vakje aan achter **maatregelen uitgevoerd** ? .

Klacht opzoeken

Om opzoeken te doen binnen het klachtenbestand, klikt men met het muispijlje op het icoon “Formulierfilter” bovenaan, waarna een blanco formulier verschijnt. Men kan nu in een willekeurig veld een zoekcriterium invoegen en de opzoeking voltooiën door op het icoon “Filter toepassen” bovenaan te klikken, waarna de zoekresultaten verschijnen. Indien er meerdere records zijn, kan men deze overlopen door te klikken op de pijltjes onderaan.

Het is op deze manier, naast het uitvoeren van punctuele opzoeken op naam of dossiernummer, tevens mogelijk alle klachten binnen een afdeling, gemeente ... te overlopen.

Indien men niet zeker is van de schrijfwijze van een vrij in te voeren zoekcriterium, is het ook mogelijk te zoeken op deel van de naam met behulp van een *, bvb : bij straatnaam :

- koningin* : alle straatnamen beginnend met “koningin”;
- *janssensstraat : alle straatnamen eindigend op “janssensstraat”;
- *peeters* : alle straatnamen waar “peeters” in voorkomt.

(het is niet mogelijk te zoeken d.m.v. een * tussen verschillende woorden, bvb: koningin*straat)

Voor een nieuwe opzoeking klikt men terug op het “Formulierfilter” icoon en herhaalt men de procedure.

Icoon "Formulierfilter"

Indien men hier op klikt verschijnt een blanco formulier waarop men de zoek criteria kan invullen

Icoon "Filter toepassen" om de zoekresultaten te bekijken

The screenshot shows a Microsoft Access window titled "Microsoft Access - [Klanten]". The main form contains the following fields:

Departement	SWBL	Formulierfilter			
Administratie	ADMINISTRATIE ECONOMIE				
Afdeling	AFDELING ECONOMISCH ONDERSTEUNINGSBELEID	Afdelingscode	1 5 A A		
Naam maatregel of domein	Expansiesteun	Code maatregel of domein	IRIS-2		
Nationaal nummer	5956841 20	Naam dossierbehandelaar	Joyce De Troch		
Klachtennummer	1	Naam klachtenbehandelaar			
Dossiernummer	15555555	Naam ontvanger klacht			
Achternaam indiener klacht	Maison	Voornaam indiener klacht	Kris		
Straatnaam	Kreglingerstraat	Huisnummer	44		
Gemeente	ANTWERPEN	Postcode	2100	Niscode	11002

At the bottom of the form, there is a record navigation bar showing "Record: 1 van 1 (Gefilterd)". Below the form, the taskbar shows the Start button and several open applications: Microsoft Access - [Klanten], Microsoft Word - Handleidi..., and NIS-staatcodes - statische... The system clock shows 14:08.

Vergadering van de werkgroep 'Klachtrecht' op vrijdag 22 juni 2001 om 14u in zaal G15.

Aanwezigen:

Joris Beckers, afdeling hoger onderwijs buiten de universiteit
Maddy Bollen, secretariaat-generaal (ondersteuner projectleiders)
Dirk De Vogelaere, afdeling Hoger Onderwijs buiten de Universiteit
Koen Devroey, afdeling beleidsuitvoering basisscholen
Annie Hofman, Cel HRM / afdeling personeel, logistiek en boekhouding
Marleen Lembrechts, afdeling beleidsuitvoering basisscholen
Agnes Mennens, afdeling informatie en documentatie
Emmanuel Pardon, voorzitter (Administratie Basisonderwijs)
Lieve Van Leuven, afdeling beleidsuitvoering secundaire scholen
Patricia Van Reet, afdeling beleidsuitvoering personeel basisonderwijs
Sonja Van Craeymeersch, afdeling beleidsvoorbereiding basisscholen
Christa Vandenhende, afdeling coördinatie onderwijspersoneel
Raymonde Verdyck, afdeling studietoelagen

Verontschuldigd:

Nihil

* *
*

1. Voorafgaande opmerking

Niettegenstaande de uitnodiging ruim een week voorafgaand aan de vergadering werd verstuurd (mail van 13.06.01), onder meer aan alle afdelingshoofden die deel uitmaken én aanwezig waren op de Supercova van 7 juni '01, blijken desondanks een aantal beleidsuitvoerende afdelingen niet aanwezig op de eerste werkgroepvergadering. De arceringen in het organigram op bladzijde twee geven aan welke entiteiten op de vergadering van 22 juni '01 vertegenwoordigd waren.

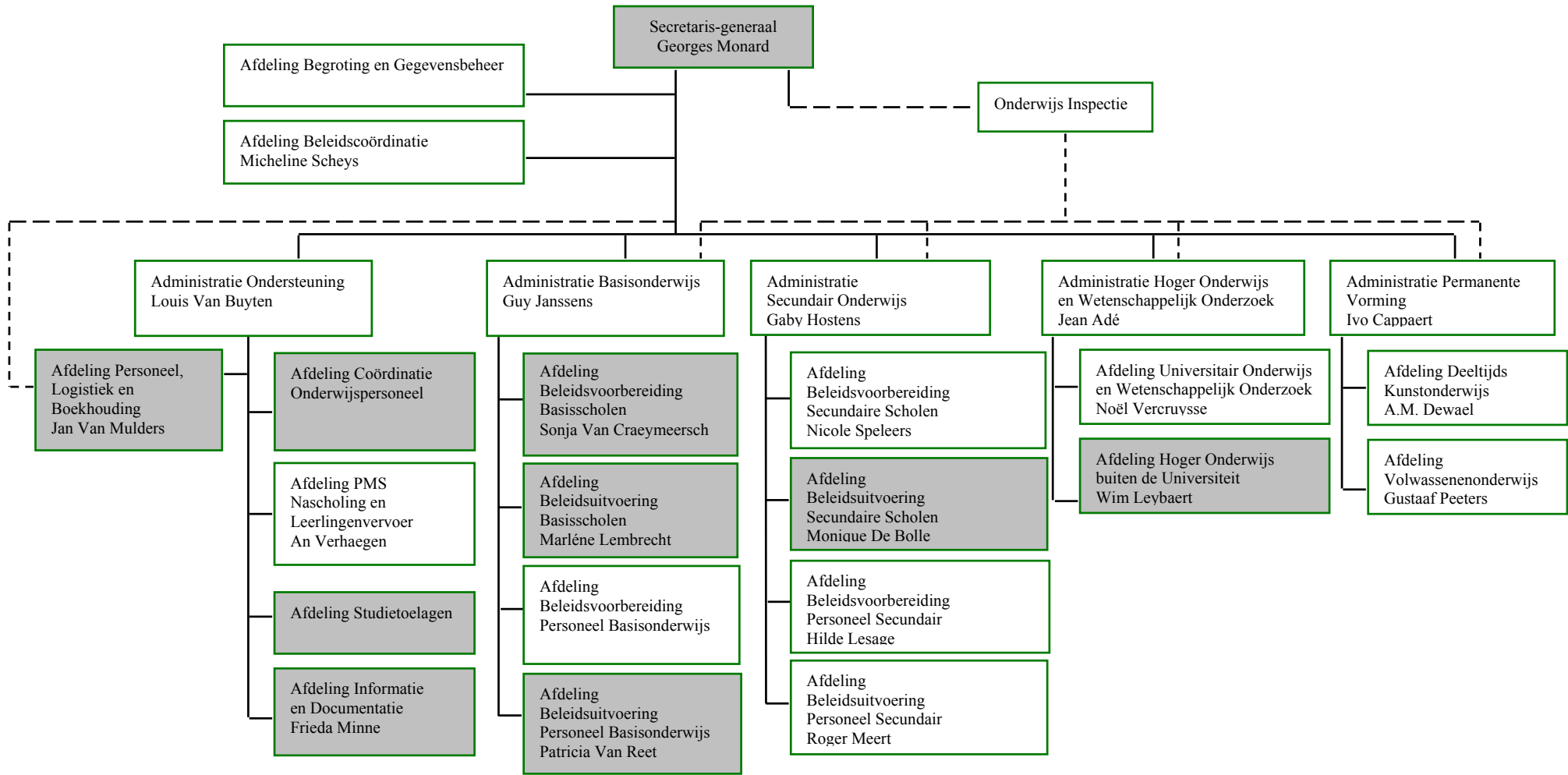
2. Toelichting rond het decreet klachtrecht

Aangezien slechts een beperkt aantal werkgroepleden vooraf informatie heeft ontvangen (alleen de afdelingshoofden tijdens de supercova) wordt in kort bestek toelichting verstrekt over het nieuwe klachtrecht (eerstelijnszorg). Hierbij komen volgende items aan bod: stappen in de klachtenbehandeling met focus op de eerstelijnszorg, inwerkingtreding van het decreet, grondprincipes, richtlijnen, afspraken in het college van secretarissen-generaal, beslissingen van de directieraad, departementale invulling en traject bij uitwerking. Een exemplaar van de decretale tekst wordt overhandigd.

3. Gedachtenwisseling/bemerkingen over de toepassing van het decreet

De vragen 3.1 tot en met 3.10 werden vooraf doorgemailed door Eric Moncarey (juridische dienst).

3.1 Vragen over de scholen en/of hun directeurs: vallen niet onder de toepassing van artikel 3 (wél: handelingen en werking van 'de bestuursinstelling' d.i. het departement).



Arcering = afdeling vertegenwoordigd op vergadering van 22.06.01

3.2 Klachten over de manier waarop afdelingen (vb. werkstations) vonnissen uitvoeren, hebben betrekking op de werking van de administratie.

3.3 Hoe onderscheidt een klacht zich van een vraag om informatie of om uitleg? Deze vraag brengt ons bij de definitie van klacht (=elke uiting van ontevredenheid naar aanleiding van onze dienstverlening → beslissing, werking van afdeling).

3.4 Wie behandelt een klacht als ze op een andere afdeling toekomt dan die waarop ze betrekking heeft? De afdeling die aan de bron ligt van de klacht zal instaan voor het gepaste gevolg.

3.5 Een klacht moet niet in het Nederlands worden ingediend. Zijn er vertalers/tolken beschikbaar? Het amendement dat voorzag in de uitdrukkelijke taalvereiste werd uiteindelijk niet als ontvankelijkheidsvereiste opgenomen. De reden hiervoor ligt in het feit dat de Vlaamse overheid geen strengere voorwaarden kan invoeren dan de Grondwet, die deze voorwaarde niet voorziet voor de verzoekschriften. Uiteraard is de overheid verplicht om het Nederlands te hanteren bij de behandeling van een klacht.

3.6 Mogen minderjarigen en onbekwaamverklaarden zelf een klacht indienen? Het decreet geeft daar geen uitsluitel over tenzij in artikel 9, 2^o alinea dat luidt als volgt: “De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht kennelijk ongegrond is”.

3.7 Artikel 8 zegt dat de klacht moet behandeld worden door een persoon die niet bij de feiten betrokken is geweest. Is dat dan geen taak voor de Infolijn of van een variant ervan, een departementale klachtendienst? Neen, de directieraad heeft beslist dat inzake klachtenbehandeling de lijn verantwoordelijk is (dus geen ‘centrale’ dienst). Wel zal de dossierbehandelaar in kwestie minstens moeten ‘geconsulteerd’ worden.

3.8 Hoe zal gecoördineerd worden met de ombudsdienst? Zolang een klant/burger geen contact heeft genomen met de ‘eerstelijne’ is de klacht in kwestie niet ontvankelijk; ze zal dus niet worden behandeld (zgn. ‘kenbaarheidsvereiste’ → een klacht zal pas in behandeling worden genomen als de burger zich al tot de betrokken dienst heeft gewend om een oplossing te vinden).

3.9 Hoe zal gecoördineerd worden met de Infolijn? Normaliter komt een echte klacht rond één of ander dossier niet terecht bij de Infolijn. Indien toch, dan doorsturen via het ‘gewone kanaal’ voor behandeling door de lijn (= de afdeling).

3.10 Zal het Parlement deze plichten ook opleggen aan de gesubsidieerde instellingen? Neen, artikel 2 stipuleert dat de diensten van de Vlaamse regering (waaronder ook de wetenschappelijke instellingen) en de Vlaamse openbare instellingen in de toepassingsfeer van het decreet vallen.

3.11 Vanuit de afdeling beleidsvoorbereiding basisscholen wordt betwijfeld dat klachtenregistratie betrekking kan hebben op zaken waar de afdeling zelf geen vat heeft, terwijl vanuit bepaalde afdelingen beleidsuitvoering (cfr. afdeling studietoelagen) de bij het decreet voorgeschreven procedures ondoenbaar vinden (→ pragmatische houding is nodig).

Zelfs als een klacht ongegrond is moet ze behandeld worden (registratie, ontvangstmelding, gemotiveerd standpunt van de administratie, ...).

3.12 Klachtenbehandeling door persoon niet bij de feiten betrokken: dit is niet in alle situaties evident (cfr. complexe, moeilijke dossiers). Overleg met de (initiële) dossierbehandelaar is vaak niet te vermijden. Deze verplichting komt als huichelachtig over (opvoeren van ‘décor’).

3.13 Om te vermijden dat mondeling geformuleerde klachten aanleiding zouden geven tot oeverloze discussies kunnen deze best schriftelijk worden bevestigd indien er betwisting zou zijn.

3.14 Als een reeds bestaand systeem van klachtenvoorziening strenger is dan de decretaal bepaalde regeling kan een entiteit dan ontslagen worden van de verplichting toepassing te maken van de verplichting een klachtenvoorziening op te zetten (vb. de afdeling studietoelagen voorziet in het nieuwe decreet een eigen specifieke regeling). Artikel 4 van het decreet bepaalt evenwel “... De Vlaamse regering kan, op verzoek van **de bestuursinstelling, de instelling** vrijstellen van de verplichting een klachtenvoorziening op te zetten.” Geldt de voorziene mogelijkheid tot vrijstelling ook voor een structuuronderdeel (=een afdeling) van een departement?

3.15 In welke mate zal/moet ruchtbaarheid worden gegeven aan het klachtrecht zoals het met ingang van volgend jaar van kracht wordt? (cfr. destijds gevoerde communicatie-kampanje rond de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst). Moet vanuit het departement een signaal worden gestuurd aan directies, onderwijspersoneel, ouders, ... en indien ja, via welk kanaal (Klasse, Schooldirect, ...)?

3.16 Het klaar afbakenen van de grens tussen klachten die vallen onder het decreet en alle andere kan nogal verschillen van afdeling tot afdeling. Alle indieners van een klacht zullen immers niet uitdrukkelijk verwijzen naar het decreet van 15 mei 2001. De praktijk zal op dit stuk één en ander verduidelijken (doorlopen van ‘leerschool’).

3.17 Een klacht die wordt miskent (negeren) komt ‘als een boemerang terug’. Immers, indien een klacht niet of laattijdig wordt behandeld, bestaat de ‘sanctie’ er in dat men zich tot de ombudsman kan richten. Men verliest dus de autonomie om de klacht zelf te behandelen en ongetwijfeld zal het jaarverslag van de ombudsdienst daar melding van maken!

3.18 De kans dat er een apart klachtenopvolgingssysteem komt (registratiemodule) is zeer reëel; het dossieropvolgsysteem Robin en Marianne is enkel geïnstalleerd bij de secretariaten van de afdelingen en biedt uiteraard geen mogelijkheid tot klachttopvolging die aansluit bij het nieuwe decreet klachtrecht.

3.19 De toelichting bij het decreet zal samen het verslag van de vergadering worden bezorgd (eventueel verwijzing naar de website van het Vlaams Parlement zodat ieder de integrale tekst van de besprekingen en de opmerkingen van de Vlaamse Ombudsdienst in de Commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken kan nalezen).

4. Praktijkvoorbeeld van klachtenregistratie in de schoolbeheerteams van het basisonderwijs

Koen Devroey, adjunct van de directeur, geeft een omstandige toelichting bij het klachtenregistratiesysteem dat in de schoolbeheerteams van het basisonderwijs wordt benut.

De oorspronkelijk maximalistische visie achter dit opzet ligt in de registratie van ‘alle uitingen van ontevredenheid’ (vanuit het criterium ‘klantentevredenheid’ in uitvoering van de EFQM-zelfdiagnose). Achtereenvolgens komen aan bod: doelstelling, aanpak, kenmerkende velden, formulier, resultaten, knelpunten, repercussies decreet klachtrecht op systeem van Koen.

Leerpunten op grond van de demo:

- 1) – een systeem van klachtregistratie aanbieden en gebruiken volgens de noden/behoefte van de dienst/afdeling + genereren van nuttige beleidsinformatie
- 2) – per afdeling bepalen: welke soort klachten, welke thema’s komen aan bod? Dit om codering mogelijk te maken
- 3) – minimumafspraken over wat standaard moet gerapporteerd worden (departementaal, interdepartementaal)
- 4) – stimulansen, mechanismen zoeken om mensen te motiveren om klachten te registreren, steeds weer herinneren
- 5) – rondvraag bij de aanwezigen leert dat buiten de schoolbeheerteams van het basisonderwijs er momenteel geen klachten worden geregistreerd. De Infolijn registreert wel telefonische vragen, maar de mails ingeven in een opvolgsysteem is onhaalbaar gebleken.

Voorstel: telefonische klachten die ‘ter stond’ worden afgehandeld (ongegrond of vergissing van de klager), worden niet als klacht geregistreerd.

5. Raming van de klachten die vorig jaar in de afdelingen toekwamen

Door de voorzitter wordt verwezen naar de mededeling van het college van secretarissen-generaal (CSG/01/31.05/MED.002) in verband met een beslissing betreffende klachtenmanagement in het ministerie van de Vlaamse gemeenschap. Deze beslissing luidt als volgt:

“Het college van secretarissen-generaal neemt akte van de mededeling.

“Er wordt afgesproken dat de secretarissen-generaal, elk wat hem betreft, de departementale aanpak van het klachtenmanagement nader verfijnen op basis van de bepalingen van het decreet, de budgettaire weerslag van de bijkomende nieuwe opdrachten berekenen en hierover rapporteren, via de PIWP die de opdracht krijgt om te zorgen voor de globale rapportering.”

In agendapunt 4 (uitnodiging voor de werkgroepvergadering) werd hiervoor reeds aandacht gevraagd. Aan alle afdelingen wordt gevraagd dat ze hun gegevens zo spoedig mogelijk zouden doormailen naar Emmanuel Pardon (aantallen van het eerste semester 2001 extrapoleren naar een volledig werkjaar).

6. Overkoepelende acties rond klachtrecht

Bevraging buiten het departement Onderwijs leverde volgende informatie op:

6.1 Na ruggespraak met de bereikbare steunpunten binnen de andere departementen uit het MVG bleek dat ‘de informatieambtenaar (Francis Decoster) bezig is met de voorbereiding van een omzendbrief voor het ganse MVG’. Vanuit de staf Centrale Coördinatie van het departement Coördinatie werd meegedeeld ‘dat secretaris-generaal Stroobants aan de cel van de informatie-ambtenaar de opdracht heeft gegeven om initiatief te nemen inzake een

gecoördineerde aanpak van het klachtenmanagement'. Door de informatieambtenaar werd intussen bevestigd dat Jan De Naeyer (Adjunct van de directeur op de afdeling Communicatie en Ontvangst / Kanselarij en Voorlichting) aangeduid werd voor de coördinatie van de voorbereiding van een omzendbrief in verband met klachtenbehandeling.

6.2 Contactname van de Vlaamse Ombudsman enerzijds met betrekking tot de wijze van rapportering, met het oog op een in te voeren registratiesysteem dat zou toelaten dat de informatie vanuit de diverse entiteiten (MVG en VOI's) opgeslagen wordt in een aantal gestandaardiseerde categorieën (weten wat juist verwacht wordt → vorm, formaat, ...) laat ook toe in de per entiteit te maken afspraken, dat op zeer gerichte wijze richtlijnen kunnen meegedeeld worden; anderzijds vanuit de relatie met de 'tweedelijnszorg' in het algemeen en de noodzaak aan samenwerking.

Een passus uit het antwoord van de Vlaamse Ombudsman leert het volgende:

“ ...

“Zowel uit contacten met de minister van Binnenlandse Aangelegenheden, de heer Van Grembergen, als met een aantal secretarissen-generaal van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap blijkt dat zal worden gewerkt aan een in het najaar te verspreiden omzendbrief over de aangelegenheid. Daarbij zou uiteraard de Vlaamse Ombudsdienst ook worden betrokken.

“Wij plannen zelf ook een beknopt rondschrijven naar de diverse instellingen, nog voor de zomervakantie, alsook een meer uitgebreid voorstel voor de organisatie van de samenwerking 'op het terrein' in het najaar.

“ ... ”

7. Afspraken en concrete vragen

7.1 In alle afdelingen (in eerste instantie de beleidsuitvoerende afdelingen) kunnen reeds een aantal afspraken worden gemaakt met betrekking tot

- Wie behandelt de klacht (zodat neutraliteit wordt verzekerd)?
- Vooraf bepalen van interne maximum behandeltermijn (korter dan 45 dagen?)
- Interne communicatie
- Maken van een model van ontvangstmelding
- Welke registratiemodule zal worden gebruikt? (In dit verband nam Emmanuel Pardon ook contact met 'Sturing en controle' om te informeren naar eventueel reeds bestaande 'CRM'-pakketten op de markt (Customer related management). Paul Van den Keybus doet navraag en zal terzake nuttige info leveren). Weliswaar zou kunnen gewerkt worden met een klachtenregister, maar het verdient aanbeveling om de mogelijkheden van de informatica optimaal te benutten.

7.2 De intern te verspreiden dienstnota met concrete afspraken en richtlijnen wordt best afgestemd met de omzendbrief die vanuit de cel van de informatieambtenaar mag verwacht worden, evenals met de voorstellen die de Vlaamse Ombudsman o.a. op het stuk van rapportering en samenwerking, in het vooruitzicht stelt.

* *
*

De vergadering wordt opgeheven om 16u35.

Emmanuel Pardon
Directeur (26.06.01)

Vergadering van de werkgroep 'Klachtrecht' op dinsdag 27 november 2001 om 13u30 in zaal G15 (H. Consciencegebouw).

Aanwezigen

Ballon Hilde, afdeling beleidsuitvoering personeel basisonderwijs
 Buelens Sara, afdeling CLB, nascholing en leerlingenvervoer
 De Vogelaere Dirk, afdeling Hogescholen
 De Vos Rudi, afdeling personeel, logistiek en boekhouding
 Dewael Annemie, afdeling deeltijds kunstonderwijs
 Hofman Annie, HRM / afdeling personeel, logistiek en boekhouding
 Lembrechts Marleen, afdeling beleidsuitvoering basisscholen
 Lesage Hilde, afdeling beleidsvoorbereiding personeel secundair
 Malfroy Erwin, afdeling Universitair Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek
 Mennens Agnes, afdeling informatie en documentatie
 Pardon Emmanuel, voorzitter (Administratie Basisonderwijs)
 Peeters Staf, afdeling volwassenenonderwijs
 Permentier Staf, afdeling beleidsuitvoering personeel secundair onderwijs
 Pissens Imelda, afdeling studietoelagen
 Plees Ruben, afdeling beleidsvoorbereiding secundaire scholen
 Seels Jeroen, afdeling volwassenenonderwijs
 Van Craeymeersch Sonja, afdeling beleidsvoorbereiding basisscholen
 Van Leuven Lieve, afdeling beleidsuitvoering secundaire scholen
 Vandenhende Christa, afdeling coördinatie onderwijspersoneel
 Wauters Karl, afdeling beleidsvoorbereiding basisscholen

Verontschuldigd:

Mieke Beeckmans, afdeling beleidsvoorbereiding personeel basisonderwijs

* *

*

I. Vooraf

1.1 Bij wijze van inleiding wordt de stand van zaken geschetst rond de richtlijnen die met betrekking tot de uit te bouwen klachtenvoorziening dienen nageleefd te worden. Hierbij wordt verwezen naar:

- de dienstnota van 30 oktober 2001 die voorziet in de algemene toelichting bij het klachtendecreet en melding maakt van de desbetreffende beslissingen van de directieraad (verspreid begin november)
- het ontwerp van algemene omzendbrief die werd voorgelegd (op 29 oktober '01) aan de minister-president voor agendering op de Vlaamse regering, na gunstig advies door het College van Secretarissen-generaal. De 'werkgroep ad hoc' bestaande uit vertegenwoordigers van de verschillende departementen van het MVG en enkele VOI's (De Lijn en VDAB) werd belast met de uitwerking van deze omzendbrief.

1.2 Het opzet van de vergadering bestaat erin de 'krijtlijnen' zoals vervat in de ontwerpversie van de algemene omzendbrief nu reeds toe te lichten op grond van volgende argumenten:

- het klachtendecreet (van 1 juni 2001) treedt in werking op 1 januari 2002 (resterende aantal werkdagen is zeer beperkt)

- afdelingen moeten in staat zijn interne afspraken te maken om de implementatie van de klachtvoorziening tijdig voor te bereiden
- op het moment dat formele tekst van omzendbrief beschikbaar is kan eventueel bijsturing en bespreking van richtlijnen die afwijken van de ontwerpversie snel gebeuren vermits de meeste afspraken reeds vooraf werden kenbaar gemaakt.

2. Toelichting van het ontwerp van algemene omzendbrief

De ontwerpversie van deze omzendbrief – zoals voorgelegd aan de minister-president (zie punt 1.1 hiervoor) - werd ‘vertaald’ in een reeks transparanten (= synthese van de algemene ‘krijtlijnen’ waarbinnen iedere bestuursinstelling zijn klachtvoorziening moet uitbouwen). Hand-outs van de omstandige diapresentatie worden ter vergadering uitgedeeld. Voor het inhoudelijk verloop van de bespreking wordt verwezen naar bedoeld document.

Volledigheidshalve wordt het (elektronisch) bestand van de ‘notieweergave’ van de gebruikte transparanten samen met onderhavig verslag verspreid (kan dienstig zijn bij communicatie van dit thema binnen iedere afdeling).

Tijdens het verloop van de toelichting worden de aan bod zijnde items door de aanwezige werkgroepleden kritisch bevestigd én besproken.

3. Bemerkingen/vragen in verband met de ontwerpversie van algemene omzendbrief

3.1 Wordt de Raad van State ook gezien als een vorm van (interne) ‘georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid’? Neen. Onder ‘georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden’ worden de diverse mogelijkheden bedoeld zoals ze zijn opgenomen in onze eigen regelgeving rond onderwijsmateries. In het aanvankelijk voorstel van decreet was de termijn voor afhandeling van de klacht gesteld op 60 dagen. Deze termijn werd ingekort tot 45 dagen, precies om de mogelijkheid te bieden ingeval de bestuursinstelling haar aanvankelijke beslissing handhaaft, de klager in de mogelijkheid te stellen alsnog zijn ‘gelijk’ te halen voor de Raad van State!

3.2 Wat indien aan klacht (hetzij telefonisch, hetzij per mail) geen doorstroming wordt gegeven binnen de afdeling (= geen registratie, geen behandeling)? Dan bestaat het risico dat de klager de tweede lijn (externe klachtenbehandeling = Vlaamse ombudsdienst) inschakelt. ‘Boemerangeffect’ dat moet vermeden worden!

3.3 Medewerkers die niet het juiste onderscheid weten te maken tussen een ‘melding’, een ‘vraag om informatie’ en een eigenlijke klacht → met mogelijk hetzelfde gevolg als vermeld onder het vorig punt (3.2). Interne afspraken en gepaste interne communicatie per afdeling kunnen foute interpretaties terzake vermijden.

3.4 Wat indien de dossierbehandelaar een ‘expert’ is die voor bepaalde materie geen ‘doublure’ heeft? Moet dan met het oog op het waarborgen van de neutraliteit worden vermeld dat de klachtenbehandelaar en de dossierbehandelaar één en dezelfde persoon is? Situatie die voor zover mogelijk dient vermeden te worden, maar indien niet anders oplosbaar zal pragmatische benadering de enig realistische zijn. In de communicatie met de klager mag hiervan uiteraard geen spoor te bekennen zijn (vermits aanvechtbaar op grond van decretaal bepaalde waarborgen inzake neutrale behandeling).

3.5 Waarborg voor neutrale behandeling / wie ondertekent het resultaat van het klachtonderzoek (‘schriftelijke bevindingen + motivering’)

- **als de correspondentie die aanleiding heeft gegeven tot de klacht werd ondertekend door het afdelingshoofd?** Een collega van hoger niveau (hiërarchische meerdere) of andere persoon die zich niet in situatie van onverenigbaarheid bevindt (bijv. collega-afdelingshoofd binnen dezelfde administratie)
- **als in bepaalde materie delegatie werd verleend?** Een personeelslid van hoger niveau of collega van hetzelfde niveau binnen de afdeling.

Opmerking: zó pragmatisch mogelijke toepassing van de procedureregels is aangewezen; in de mate van het mogelijke dienen in elke afdeling vooraf afspraken gemaakt. Indien zich toch een probleem (inzake onverenigbaarheid) mocht voordoen, wordt hierover het nodige overleg gepleegd.

3.6 In elke afdeling wordt een klachtencoördinator aangeduid (of twee indien dit tegemoet komt aan de specificiteit van de afdeling cfr. afdelingen beleidsuitvoering scholen → eventueel voor de SBT's én voor de verificateurs afzonderlijk): deze personen fungeren als aanspreekpunt in functie van de rapportering. De lijst van de klachtencoördinatoren wordt – via de centrale klachtencoördinator voor het departement – overgemaakt aan de Infolijnen aan de Vlaamse Ombudsdienst.

3.7 Registratie van klachten:

- een invulblad wordt als bijlage voorzien bij de algemene omzendbrief (voor eventuele manuele registratie)
- op termijn zal een webapplicatie worden aangeboden waarvan verplicht gebruik dient gemaakt te worden (compatibel met systeem van de Vlaamse Ombudsdienst)
- als overgangssysteem wordt een Accesapplicatie ontwikkeld (vanuit EWBL). Binnen elke afdeling dient uitgemakt wie deze registratiemodule zal bedienen (kan óók door de klachtencoördinator)

Opmerking: aldus komt er een nieuwe invoermodule naast reeds bestaande systemen (cfr. Robin en Marianne, Vlimpers).

3.8 Klachten die via het kabinet worden doorgestuurd, worden (pas) geregistreerd binnen de bevoegde afdeling zodat de maximale behandelingstermijn van 45 dagen volledig kan benut worden.

3.9 Wat met klachten over het uitblijven van beslissingen als andere instanties hiervan aan de basis liggen (vb. kabinet, Inspectie van Financiën)? Eerlijk maar diplomatisch antwoord geven; én indien mogelijk overleg plegen met de betrokken instantie.

3.10 Kunnen adviezen aanleiding geven tot klachten (cfr. advies van DKO aan de Vlor)? Alleen de eindbeslissing kan worden in vraag gesteld (advies ≠ eindbeslissing).

3.11 Heel wat dossiers worden behandeld over twee afdelingen, ... (vb. SO – HO). Wie is verantwoordelijk bij klacht? Normaliter administratie/afdeling die 'meest' betrokken is (waar zich de grootste opdracht situeert; steeds overleggen met collega's).

3.12 Franstalige klachten uit de taalgrens- of randgemeenten worden in het Frans behandeld. De juistheid van deze passus uit de ontwerpomzendbrief wordt door een aantal leden van de 'werkgroep klachtrecht' in vraag gesteld. Op basis van artikel 36 van de gewone wet van 9 augustus 1980 tot hervorming van de instellingen (waarnaar de omzendbrief

verwijst) is dit nochtans de juiste interpretatie. Zo spoedig mogelijk wordt navraag gedaan teneinde in deze zaak uitsluitsel te geven¹.

3.13 De ‘informele procedure’ (= aan klacht wordt tegemoet gekomen tot tevredenheid van de burger cfr. ‘verkorte afdoening’) heeft voor gevolg dat het geheel van de voorziene procedurestappen niet moet doorlopen worden. Nochtans worden ook deze klachten geregistreerd (als ‘afgehandeld’). Vermoedelijk zal de informele procedure veeleer gebruikt worden bij mondelinge klachten. Als evenwel mondeling (telefonisch) info gegeven wordt op klachten per brief die leidt tot ‘tevredenheid’ van de klager (normaliter door de dossierbehandelaar), dient achteraf evenmin schriftelijke bevestiging gegeven van de ‘bevindingen + motivering’ (zoals principieel voorgeschreven in de formele procedure).

3.14 De registratie van de klacht dient zo snel mogelijk te gebeuren na de ontvangst; wat als klacht (gewild of ongewild) blijft liggen’? Bij afwezigheid (verlof, ziekte, ...) moeten de nodige afspraken worden gemaakt, bovendien dient onze deontologische code strikt opgevolgd (loyauteit).

3.15 Indien een klacht via het kabinet wordt voorgelegd en het ontwerp nadien door de minister dient ondertekend, wordt in de begeleidende nota best melding gemaakt van de einddatum van de maximale behandeltermijn.

3.16 Is het klachtendecreet ook van toepassing op de inspectieleden? Ja, vermits zij deel uitmaken van dezelfde ‘bestuursinstelling’. In klachten vanwege leerlingen en ouders treedt de inspectie echter meestal op als ‘bemiddelaar’. Vanuit de inspectieraad wordt voorgesteld om uit het oogpunt van eenvormigheid, klachten centraal te laten behandelen (bij de administratie) en - waar nodig – door te verwijzen naar de inspectie. De directieraad zal zich hierover beraden.

3.17 Communicatie met de burger: de standaardformulering zoals weergegeven in transparant 32 wordt door de meeste werkgroepleden als té negatief ervaren en kunnen zich hiermee niet akkoord verklaren. De voorzitter neemt hieromtrent nog contact op met het personeelslid dat de omzendbrief heeft opgesteld (departement Coördinatie)².

3.18 Wie mag een klacht indienen? Als de klager assistentie inroept van andere instantie (advocaat, vakbond, OCMW, ...) vormt dit géén argument om de klacht niet in behandeling te nemen (voor zover ze ontvankelijk is).

3.19 Kunnen klachten óók over de inhoud van de beslissing gaan? Ja, dus niet alleen over de ‘wijze’ waarop de klager werd behandeld. De ruime interpretatie werd bevestigd in het advies van het College van Secretarissen-generaal.

3.20 Wat is de taakomschrijving van de klachtencoördinator? Naast de ‘dispatching’ van de klachten staat hij in voor de bewaking van de vastgelegde termijnen (ontvangstmelding, maximale behandeltermijn). Hij zal ook het aanspreekpunt vormen voor gecoördineerde beleidsrapportering (vanuit de centrale opvolging). De Infolijn en de Vlaamse Ombudsdienst zullen hem als eerste contacteren bij eventuele doorverwijzing of wanneer bijkomende info

¹ Navraag op Coördinatie (op 29.11.01) bevestigt dat de taalwetgeving op correcte wijze wordt toegepast.

² De ontwerpversie van de omzendbrief ligt momenteel op het kabinet van de minister-president en de minieme tekstaanpassingen die zullen aangebracht worden, houden verband met andere passages; bedoelde standaardformulering zal dus wellicht worden behouden.

rond bepaald dossier noodzakelijk is. De klachtencoördinator kan ook als klachtenbehandelaar fungeren. Conform de beslissingen van de directieraad functioneert de klachtencoördinator liefst binnen de betrokken afdeling (elke administratie beslist hier evenwel autonoom over).

Opmerking: in eenzelfde afdeling kunnen mogelijk meerdere personen de rol van klachtencoördinator vervullen (cfr. punt 3.6 hiervoor).

3.21 Na discussie wordt afgezien van de vraag (van de voorzitter) om ook **de namen van de per afdeling aan te duiden klachtenbehandelaars** door te geven. Aangezien de omzendbrief stipuleert dat ‘het strikt noodzakelijk is dat de Vlaamse Infolijn over de namen van de door de bestuursinstellingen aangeduide klachtenbehandelaars of klachtencoördinatoren beschikt, ...’ volstaat opgave van deze laatste categorie. Inderdaad, de klachtenbehandelaar zal worden aangewezen in functie van de materie waarover wordt geklaagd, steeds rekening houdend met de voorgeschreven criteria inzake neutraliteit van de klachtenbehandeling.

3.22 **Moeten onontvankelijke klachten ook worden geregistreerd.** Ja, de nodige velden zijn voorzien in de module (vermelden van de reden).

3.23 **De lijn engageert zich voor het intern afspreken van een aantal minimum-vormvereisten waaronder het opmaken van een ontvangstbevestiging.** Tot al wat nuttig is gaat als afzonderlijk bestand bij dit verslag een model van ontvangstbevestiging waarbij melding wordt gemaakt van de aanbevolen elementen nl. de naam van de klachtbehandelaar én de datum van ontvangst van de klacht.

N.B. Om overlapping van informatie te vermijden werden discussiepunten en vragen waarop het antwoord zonder meer vervat zit in de gehanteerde transparanten in bovenstaande opsomming niet meer opgenomen.

4. Afspraken

De voorzitter vraagt dat spoedig intern overleg wordt opgestart met het oog op

- de concrete voorbereiding van de klachtenvoorziening op afdelingsniveau
- het bezorgen van de schriftelijke neerslag van terzake gemaakte afspraken
- het aanduiden van de klachtencoördinato(r)(en)

zodat bij het verspreiden van de goedgekeurde algemene omzendbrief de implementatie van het klachtendecreet omwille van tijdsgebrek de inwerkingtreding op 1.01.02 niet zou vertragen. De gevraagde informatie wordt ingewacht – zo mogelijk - uiterlijk op 15.12.01 (in ieder geval de officiële versie afwachten³ → mogelijke tekstwijzigingen!).

5. Varia

5.1 De werkgroep geeft uitdrukking aan haar bezorgdheid om de nieuwe bijkomende taken in te passen in de dagelijkse werkzaamheden van dossierbehandeling. De voorzitter verwijst hierbij naar de notificatie van de vergadering van het College van Secretarissen-generaal van 25.10.01 waarin o.m. volgend aandachtspunt wordt geformuleerd:

³ Volgens recent ingewonnen informatie zou de ontwerpomzendbrief worden geagendeerd op de ministerraad van vrijdag 7.12.01. Rekening houdend met de terzake geldende termijnen (de ministers hebben 4 dagen om nog opmerkingen te formuleren), zal de verspreiding van de finale versie waarschijnlijk gebeuren in de week vóór Kerstmis (17-21/12/01).

“De toepassing van deze omzendbrief heeft een budgettaire, organisatorische en personeelsmatige impact die zeer reëel is en waarover op dit ogenblik enkel eerste indicaties beschikbaar zijn. Het college wenst er de Vlaamse regering attent op te maken dat het realiseren van belangrijke personeelsmatige inspanningen een conditio sine qua non is voor de implementatie van het klachtendecreet”.

5.2 Ook wordt opgeroepen om tussen de afdelingen ‘creatieve ideeën’ uit te wisselen met betrekking tot enige ‘manoeuvrerruimte’ die een werkbare klachtenopvolging garandeert zonder afbreuk te doen aan de formeel vastgelegde procedures en criteria zoals voorgeschreven in de algemene omzendbrief.

* *

*

De vergadering wordt opgeheven om 16u20.

Emmanuel Pardon
Directeur (30.11.01)

Vergadering van de werkgroep ‘Klachtrecht’ op vrijdag 1 februari 2002 om 9u30 in zaal G15 (H. Consciencegebouw).

Aanwezigen

Ballon Hilde, afdeling beleidsuitvoering personeel basisonderwijs
Beckers Joris, afdeling Hogescholen
Claes Annick, afdeling beleidsuitvoering basisscholen
De Rechter Griet, afdeling beleidsuitvoering basisscholen
Fraussen Marie-Ange, afdeling beleidsuitvoering personeel basisonderwijs
Havaux Johan, afdeling coördinatie onderwijspersoneel
Pardon Emmanuel, voorzitter (Administratie Basisonderwijs)
Permentier Staf, afdeling beleidsuitvoering personeel secundair onderwijs
Pieraert Joke, afdeling informatie en documentatie
Plees Ruben, afdeling beleidsvoorbereiding secundaire scholen
Raiglot Ann, afdeling universiteiten
Seels Jeroen, afdeling volwassenenonderwijs
Van Den Bogaert Freddy, afdeling deeltijds kunstonderwijs
Van Elst May, afdeling beleidsuitvoering secundaire scholen
Vandenhende Christa, afdeling coördinatie onderwijspersoneel
Warnier Bernadette, afdeling beleidsvoorbereiding personeel secundair
Wauters Karl, afdeling beleidsvoorbereiding basisscholen

Verontschuldigd:

Buelens Sarah, afdeling CLB, nascholing en leerlingenvervoer
De Vos Rudi, afdeling personeel, logistiek en boekhouding
Dejaeghere Ann, afdeling Beleidscoördinatie
Hofman Annie, HRM / afdeling personeel, logistiek en boekhouding
Malfroy Erwin, afdeling hogescholen
Mortier Erwin, afdeling studietoelagen

* *

*

1. Inleiding

- 1.1 Na een korte ‘aanlooperperiode’ van één maand is het belangrijk om op basis van de eerste praktische ervaringen van gedachten te wisselen; het is dan ook de bedoeling van de eerste evaluatievergadering om zo snel mogelijk gelijk te stemmen op de procedure inzake klachtenvoorziening en –opvolging;
- 1.2 In de week van 14 tot en met 19 januari ’02 werd door Emmanuel Pardon reeds een telefonische bevraging gedaan om een eerste beeld te krijgen van de mate waarin op de diverse afdelingen klachten toekomen en behandeld worden. Uitgangspunt hierbij was de informatie die in de ‘Klachtendatabank.mdb’ voorhanden was. Met de betrokken registratieverantwoordelijken en/of klachtencoördinatoren werd overleg gepleegd met betrekking tot
 - de (juiste en volledige) invoer van gegevens in de applicatie

- de bespreking van een aantal voor interpretatie vatbare punten
- knelpunten

Het overzicht van deze telefonische bevraging gaat als bijlage 1 bij dit verslag (cfr. 'Klachtendecreet – Gebruik van de registratiemodule → Accessdatabank op de F-Schijf);

1.3 Na één maand inwerkingtreding van het klachtendecreet (sinds 01 januari '02) bevat de databank ruim 40 records; deze invoer komt vooral op rekening van de beleidsuitvoerende afdelingen;

1.4 Het ontwerp van algemene omzendbrief dat werd voorgelegd (op 29 oktober '01!) aan de minister-president voor agendering op de Vlaamse regering werd nog steeds niet verspreid. Voor een stand van zaken zal de voorzitter informeren op het departement Coördinatie¹;

1.5 In de directieraad van 14 december 2001² werd met betrekking tot de aparte standaardformulering³ op alle documenten aan de burger, zoals voorzien in het ontwerp van omzendbrief van het departement Coördinatie (zie punt 1.4 hiervoor) beslist om deze niet op te nemen.

In antwoord op een vraag/vragen in brief eventueel wel vermelden “In geval van nog vragen ...”.

2. Stand van zaken na één maand (januari '02)

Het aantal ingevoerde records in de klachtendatabank met betrekking tot de maand januari '02 bedraagt in totaal 44 verdeeld als volgt.

Afdeling	Aantal
CLB, Nascholing en leerlingenvervoer	4
Studietoelagen	23
Informatie en Documentatie	2
Beleidsuitvoering Basisscholen	7
Beleidsuitvoering Personeel Basisscholen	4
Beleidsuitvoering Personeel Sec. Ond.	1
Volwassenenonderwijs	3
Totaal:	44

3. Gebruik van de databank 'Klachtenregistratie.mdb'

De diverse invulvelden, evenals alle reeds ingevoerde records worden overlopen. Volgende aandachtspunten en afspraken worden belicht:

¹ De Vlaamse regering heeft tijdens zijn vergadering van vrijdag 1 februari '02 de omzendbrief ter uitvoering van het klachtendecreet behandeld onder de vorm van een mededeling aan de Vlaamse regering. Conform het huishoudelijk reglement, hebben de individuele ministers nu vier dagen de tijd om eventuele bemerkingen of bezwaren in te dienen. Pas daarna kan de omzendbrief ondertekend worden. Op dit moment is er nog geen zicht op de versie die op de Vlaamse regering is gepasseerd (en de eventuele inhoudelijke verschillen met de door de werkgroep ad hoc opgestelde versie, zo die er zijn).

² De belangrijkste beslissingen van bovenvermelde directieraad werden vanuit het secretariaat-generaal aan de afdelingshoofden meegedeeld per mail van vrijdag 14 december 2001.

³ “Wanneer u niet tevreden bent met de wijze waarop u in dit dossier werd behandeld, kunt u hiertegen schriftelijk of mondeling klacht indienen. U kunt hierover informatie verkrijgen bij de Vlaamse Infolijn of in de folder (naam folder)”.

- de rangorde van de records in oplopende orde blijft nu behouden (geregeld na enkele 'storingen' op dit punt)
- het noteren van het klachtnummer en de naam van de klager is belangrijk met het oog op het opzoeken van het desbetreffend record voor aanvulling of wijziging van gegevens achteraf
- altijd vermelden of een klacht al dan niet ontvankelijk is (of reden van onontvankelijkheid!)
- op vraag van enkele afdelingen werd het aantal voorziene digits (aanvankelijk 10) in het veld 'Dossinummer' verhoogd, zodat stamnummers en andere codes van méér dan 10 posities probleemloos kunnen worden ingevoerd
- het veld 'Korte omschrijving' dient steeds een zo kernachtig mogelijke aanduiding te bevatten, mét aanbeveling in het veld 'Omschrijving' een omstandiger uitleg te geven zodat achteraf bij de rapportering duiding mogelijk is
- ook bij 'informele afhandeling van een klacht' (cfr. veld 'Informeel afgehandeld') dient het veld 'Datum afhandeling klacht' ingevuld (zoniet wordt de 'Doorlooptijd in dagen' niet gestopt! Uiteraard hoeft bij informele afhandeling het veld 'Verzendingsdatum ontvangstmelding' niet ingevuld te worden
- bij de volledige procedure worden uiteraard steeds de overeenstemmende data ingevuld in de velden 'Datum afhandeling klacht' en 'Datum mededeling beslissing' (beide velden bevatten niet noodzakelijk dezelfde datum!)
- ook als een klacht werd doorgestuurd via de Vlaamse Ombudsdienst, wordt altijd de naam van de klager ingevuld (en niet deze van de Vlaamse Ombudsman!)
- indien de klacht ontvankelijk is en indien we op één of andere wijze 'in de fout zijn gegaan' wordt ook steeds het veld 'Ombudsnorm' ingevuld (aanduiden van de overschreden norm)
- indien de klacht ontvankelijk is en de afdeling evenwel niet verantwoordelijk is voor wat fout liep (bijv. geen wedde omwille van verkeerde zending vanuit de school), wordt geen beoordelingsnorm ingevuld (veld 'Ombudsnorm' blanco laten). In dat geval wordt in het veld 'Resultaat klacht' gekozen voor het alternatief 'Ongegrond'⁴. Dus combinatie → resultaat (ongegrond) en ombudsnorm (nihil)
- bij informele afhandeling wordt geen ombudsnorm ingevuld; wél het veld 'Resultaat klacht' invullen (vermits wellicht een kleine bijkomende toelichting leidt tot tevredenheid van de klager)
- ook bij informele afhandeling van klachten verschijnt automatisch de datum van 'Ontvangstmelding te verzenden voor'; in dergelijk record is deze datum geen relevant gegeven
- het printen van de records is steeds mogelijk; de technische kenmerken van de printer bepalen evenwel of één record dat twee pagina's omvat op één A4 kan worden uitgeprint. Vanuit de centrale coördinatie kan - op eenvoudige vraag - steeds een uitprint worden bezorgd (één record per A4!)
- momenteel is de databank nog voor iedereen toegankelijk⁵ (dit om de registratiemodule bij de aanvang van 2002 tijdig ter beschikking te stellen van de gebruikers). Om mogelijke incidenten te beperken, wordt evenwel gepleit om het schrijfrecht (toevoegen en wijzigen van records) te beperken. Daartoe wordt als bijlage 2 bij dit verslag een modelformulier gevoegd waarmee opgave wordt gedaan van de personeelsleden die binnen iedere afdeling gemachtigd worden om de databank effectief te benutten (uiteraard behoudt iedereen leesrecht). Op basis van de aldus

⁴ Dit standpunt wordt bevestigd vanuit de Vlaamse Ombudsdienst (telefonisch overleg van 04.02.02 met Chris Nestor)

⁵ Schrijfrecht voor iedereen.

geleverde informatie wordt dan zo spoedig mogelijk een bijkomende werkaanvraag gericht aan SBS

- in overleg met de klachtencoördinatoren waken de registratieverantwoordelijken erover dat de records op consistente wijze worden in- en aangevuld (degelijke opvolging)
- de databank wordt door de afdeling Studietoelagen ook gebruikt als instrument voor de registratie van klachten waarvoor het georganiseerd administratief beroep niet is uitgeput (zoals voorzien in het decreet van 16 februari 2001 houdende regeling van de studietoelagen voor het hoger onderwijs in de Vlaamse Gemeenschap); of bedoelde klachten nu vallen onder voormeld decreet of onder het klachtendecreet verandert niets aan de (beleids-)informatie die uit de behandeling van deze klachten volgt. Er moet dan wél over gewaakt worden dat dergelijke klachten niet het ‘etiket’ onontvankelijk meekrijgen omwille van het feit dat het ‘georganiseerd administratief beroep’ niet uitgeput is; in de klachtendatabank aldus aangeduid terwijl de verdere behandeling toch wordt geregistreerd (komt niet tegemoet aan de consistentie van de aldus ingevoerde records!)
- vrije tekstvelden mogen niet worden benut voor het aanstippen van oneigenlijke informatie (cfr. het noteren van suggesties met betrekking tot de applicatie zélf); werkt misleidend bij de rapportering achteraf.

4. Bespreking knelpunten/suggesties inzake het gebruik van de databank

- het afsluiten van de databank stelde af en toe problemen: in dat geval wordt de applicatie afgesloten via ‘Taakoverzicht’ (Ctrl-Alt-Delete)
- de toepassing van de ‘filter’ stelt nog problemen op afdelingsniveau (moet zeker worden opgelost); zoeken op naam is al wel mogelijk (naam plaatsen tussen “...”!)
- het ware aangewezen om de tabvolgorde van het invulformulier aan te passen (verloop naar het volgend logisch veld) zodat met de tabtoets kan worden gewerkt in plaats van met de muis
- bij de identificatiegegevens van de klager wordt indien mogelijk best een bijkomend veld ‘Busnummer’ voorzien; ook een bijkomend veld ‘Organisatie’ (van waaruit de ‘burger’ zijn klacht formuleert) kan zijn dienst bewijzen
- in het veld ‘Klacht ontvangen via’ een bijkomend alternatief voorzien voor klachten die via de Ombudsman worden doorgestuurd
- door autocorrectie van het systeem worden de namen van werkdagen automatisch met hoofdletter geschreven.

Rond deze knelpunten en suggesties wordt de nodige rapportering gedaan met het oog op bijsturing van het systeem.

5. Klagers die via de Vlaamse Ombudsdienst worden doorverwezen

Klagers die telefonisch hun grieven kenbaar maken bij de centrale klachtencoördinator (Emmanuel Pardon) nadat ze reeds eerst contact opnamen met de Vlaamse Ombudsman, worden aanhoord en vervolgens doorverwezen naar de betrokken afdeling. Indien de nodige informatie voor een onmiddellijk antwoord ontbreekt (cfr. stand van zaken in bepaald dossier, bijv. de uitbetaling van financiële tegemoetkoming, ...), wordt de betrokken medewerker

verzocht om zo spoedig mogelijk zélf terug contact op te nemen met de beller (om nodeloze frustraties bij overbelaste telefoonlijnen te voorkomen → Infolijn op piekmomenten).

Klachten die via de Ombudsdienst toekomen worden best systematisch geregistreerd én met de nodige aandacht behandeld (om 'boemerangeffect' te vermijden).

6. Varia

- de communicatiecampagne rond het klachtendecreet zou in de loop van het voorjaar worden gelanceerd (midden maart). Ze zou bestaan uit het verspreiden van een folder die o.m. ter beschikking wordt gesteld via kiosken in bibliotheken
- de naamlijst van de klachtencoördinatoren die intussen een paar kleine wijzigingen onderging, zal opnieuw worden toegezonden aan de Vlaamse Infolijn en aan de Vlaamse Ombudsdienst (toestand op 05 februari '02). Een exemplaar van deze naamlijst wordt tevens als bijlage 3 bij dit verslag gevoegd.

* *

*

De vergadering wordt opgeheven om 11u.

Emmanuel Pardon

directeur (05.02.02)

Departement Onderwijs
Vergadering van de werkgroep ‘Klachtrecht’ op woensdag 17 april 2002 om 9u30 in
zaal G2 (H. Consciencegebouw).

Aanwezigen (vanuit het departement en de Vlaamse Ombudsdienst)

D’Hoker Roland, afdeling studietoelagen
 De Volder Ilse, afdeling beleidsvoorbereiding personeel basisonderwijs
 De Vos Rudi, afdeling personeel, logistiek en boekhouding
 Dejaeghere Ann, afdeling Beleidscoördinatie
 Dewael Annemie, afdeling deeltijds kunstonderwijs
 Havaux Johan, afdeling coördinatie onderwijspersoneel
 Hubeau Bernard, Vlaams Ombudsman
 Laeremans Oscar, afdeling beleidsuitvoering basisscholen
 Nestor Chris, Onderzoeker (Vlaamse Ombudsdienst)
 Pardon Emmanuel, voorzitter (Administratie Basisonderwijs)
 Permentier Staf, afdeling beleidsuitvoering personeel secundair onderwijs
 Pieraert Joke, afdeling informatie en documentatie
 Plees Ruben, afdeling beleidsvoorbereiding secundaire scholen
 Raiglot Ann, afdeling universiteiten
 Reniers Marc, afdeling studietoelagen
 Seels Jeroen, afdeling volwassenenonderwijs
 Van Den Bogaert Freddy, afdeling deeltijds kunstonderwijs
 Van Elst May, afdeling beleidsuitvoering secundaire scholen
 Van Laer Jos, afdeling beleidsuitvoering personeel basisonderwijs
 Warnier Bernadette, afdeling beleidsvoorbereiding personeel secundair
 Wauters Karl, afdeling beleidsvoorbereiding basisscholen

Verontschuldigd:

Ballon Hilde, afdeling beleidsuitvoering personeel basisonderwijs
 Beckers Joris, afdeling Hogescholen
 Buelens Sarah, afdeling CLB, nascholing en leerlingenvervoer
 De Rechter Griet, afdeling beleidsuitvoering basisscholen
 Hofman Annie, HRM / afdeling personeel, logistiek en boekhouding
 Mortier Erwin, afdeling studietoelagen
 Vandenhende Christa, afdeling coördinatie onderwijspersoneel
 Verdyck Raymonda, afdeling studietoelagen

* *

*

1. Inleiding

Na verwelkoming van de heren Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman en Chris Nestor, Onderzoeker (Vlaamse Ombudsdienst) wordt kort de huidige stand van zaken geschetst met betrekking tot de implementatie van het klachtendecreet. Daarbij wordt de aandacht gevestigd op volgende punten:

- 1.1 Met het oog op vlotte contactname achteraf stellen de leden van de werkgroep zich voor aan de aanwezige leden van de Vlaamse Ombudsdienst
- 1.2 De (lang aangekondigde) omzendbrief van 1 februari 2002 'Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen' werd einde februari in het departement verspreid. Omstandige toelichting bij de ontwerpversie van deze omzendbrief werd reeds verstrekt in de vergadering van de werkgroep van 27 november 2001 (de officiële omzendbrief wijkt niet af van het destijds ingediende ontwerp)
- 1.3 Het aantal ingevoerde records met betrekking tot de periode 1 januari 2002 tot en met 17 april 2002 bedraagt in totaal 101 verdeeld als volgt

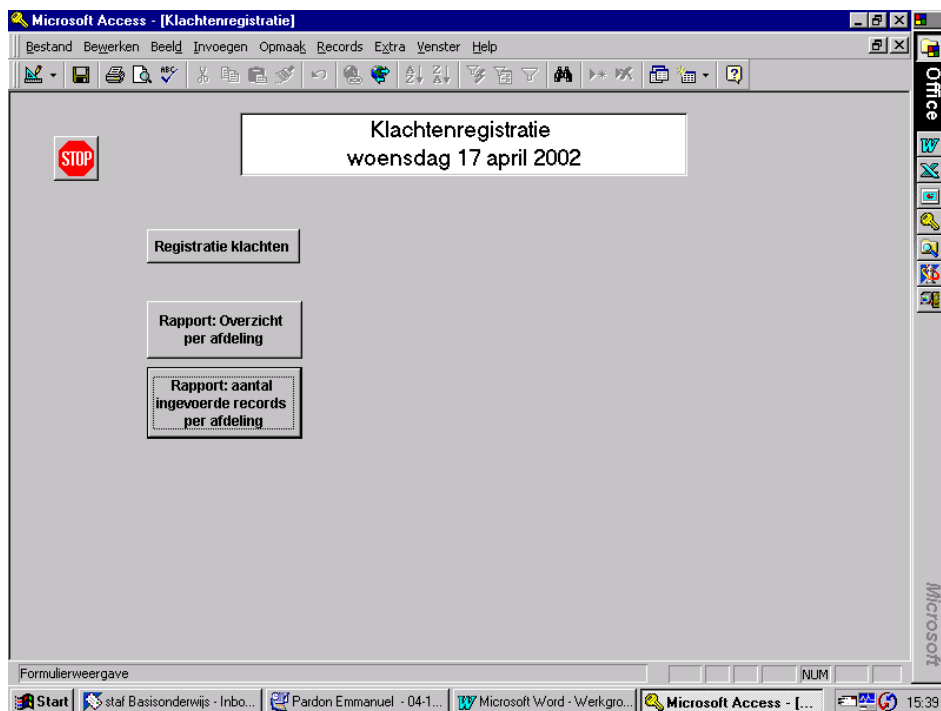
CLB, NASCHOLING EN LEERLINGENVERVOER	7
STUDIETOELAGEN	43
INFORMATIE EN DOCUMENTATIE	2
BELEIDSVOORBEREIDING BASISCHOLEN	1
BELEIDSUITVOERING BASISCHOLEN	11
BELEIDSUITVOERING PERSONEEL BASISCHOLEN	8
BELEIDSVOORBEREIDING PERSONEEL SECUNDAIRE SCHOLEN	1
BELEIDSUITVOERING PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS	7
UNIVERSITEITEN	4
HOGESCHOLEN	6
DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS	2
VOLWASSENENONDERWIJS	9
Totaal:	101

2. Databank 'Klachtenregistratie.mdb'

Met betrekking tot de databank voor klachtenregistratie werd sinds de vorige evaluatievergadering van de werkgroep (1 februari 2002) intussen - in de mate van het mogelijke - rekening gehouden met gedane suggesties en werden mankementen (deels) weggewerkt. Het betreft volgende items:

- de schrijfrechten werden inmiddels beperkt (bijkomende werkaanvraag). Hierbij valt op te merken dat voor een (beperkt) aantal afdelingen die niet reageerden op de vraag om de lijst van hun 'gemachtigde' personeelsleden door te sturen, op initiatief van de centrale klachtencoördinator schrijfrecht werd toegekend aan de medewerker die binnen de betrokken afdeling verantwoordelijk is voor de registratie. Mocht dit niet volstaan kan steeds een vraag om uitbreiding van schrijfrechten worden gericht aan Emmanuel Pardon die zorgt voor een aanvullende werkaanvraag
- probleem van afsluiten databank werd opgelost
- tabvolgorde werd aangepast (naar volgend logisch veld)
- bijkomende velden werden voorzien ('Busnummer', Organisatie')
- In veld 'Klacht ontvangen via' werd een bijkomend alternatief voorzien voor klachten die via de Ombudsman worden doorgestuurd

- door autocorrectie van het systeem worden de namen van werkdagen automatisch met hoofdletter geschreven → oplossing alléén mogelijk door (ingewikkelde) ingreep van op iedere individuele PC!
 - Bij het opstarten van de applicatie biedt een beginscherm een drietal knoppen voor de keuze tussen
 - ‘Registratie klachten’ (invoer van records)
 - ‘Rapport: Overzicht per afdeling’ (mogelijkheid tot overzicht van alle ingevoerde klachten voor de geselecteerde afdeling of voor het geheel van de databank; tevens wordt de omschrijving per klacht getoond). Dit rapport is handig voor de nodige opvolging door de betrokken klachtcoördinatoren
 - ‘Rapport: aantal ingevoerde records per afdeling’ (geeft op elk moment de stand van zaken weer van de geregistreerde klachten binnen het departement)
- Het beginscherm van de klachtendatabank wordt hieronder weergegeven.



Opmerkingen:

- 1) Met betrekking tot het verplicht te gebruiken registratiesysteem dat in de omzendbrief van 1 februari 2002 wordt aangekondigd (cfr. punt ‘3.2 De registratie van klachten’ – eerste alinea), wordt aangestipt dat reeds overleg plaats greep tussen ICT-deskundigen van het Vlaams Parlement en het departement Coördinatie (outsourcing) met de bedoeling een afbakening te maken van alle voor registratie nuttige elementen. Op korte termijn (= in de loop van dit werkjaar) mag evenwel nog geen nieuw veralgemeend en geautomatiseerd klachtenregistratiesysteem verwacht worden. In afwachting zal de bestaande Accesapplicatie in het departement verder gebruikt worden (en verfijnd waar mogelijk)
- 2) De databank wordt door de afdeling Studietoelagen ook gebruikt als instrument voor de registratie van klachten waarvoor het georganiseerd administratief beroep niet is uitgeput (zoals voorzien in het decreet van 16 februari 2001 houdende regeling van de studietoelagen voor het hoger onderwijs in de Vlaamse Gemeenschap); of bedoelde klachten nu vallen onder voormeld decreet (waar andere termijnen gelden nl. behandeling van klacht binnen uiterlijk 30 dagen) of onder het klachtendecreet verandert niets aan de (beleids-) informatie die uit de behandeling van deze klachten volgt. Wel dient erover

gewaakt dat de belangen van deze klagers niet worden geschaad: na uitputting van het georganiseerd administratief beroep, kan het klachtendecreet worden ingeroepen wat impliceert dat een nieuwe termijn van 45 dagen ingaat!

3. Aanbevelingen bij het invullen van klachtenrecords

In de loop van de vorige week (op 10 en 11 april 2002) werden andermaal de reeds in de databank ingevoerde klachten grondig nagezien op hun consistentie, dit met het oog op betrouwbare rapportering. Voor zover nodig werden de gemaakte bemerkingen naar alle betrokken afdelingen doorgemailed met het verzoek de nodige aanpassing(en) te willen doorvoeren. Een aantal belangrijke aandachtspunten worden hierna opgesomd:

- a) Bij de aanmaak van een nieuw record direct aangeven of een klacht al dan niet ontvankelijk is
- b) steeds de velden 'Korte omschrijving' (de aanduiding 'Overige' is totaal zinloos! Aanpassen a.u.b.) en 'Omschrijving' invullen
- c) het veld 'Datum afhandeling klacht' dient steeds ingevuld, zoniet blijft de teller van de 'Doorlooptijd in dagen' verder gaan!
- d) indien de klacht ontvankelijk is en de afdeling evenwel niet verantwoordelijk is voor wat fout liep (bijv. geen wedde omwille van verkeerde zending vanuit de school), wordt geen beoordelingsnorm ingevuld (veld 'Ombudsnorm' blanco laten). In dat geval wordt in het veld 'Resultaat klacht' gekozen voor het alternatief 'Ongegrond.' Dus combinatie → 'Resultaat' (ongegrond) en 'Ombudsnorm' (nihil). Ongegronde klachten kunnen weliswaar belangrijke signalen opleveren op het stuk van communicatie en actieve begeleiding van onze doelgroepen. Een korte verwijzing naar het verstrekte antwoord (mededeling van de schriftelijke bevindingen) in het veld 'Voortgangsrapport klachtenbehandeling' wordt hiertoe sterk aanbevolen
- e) ook bij 'informele afhandeling van een klacht' de (eventueel) geschonden ombudsnorm invullen, tenzij de klacht 'ongegrond' is
- f) zoveel als mogelijk het veld 'Voortgangsrapport klachtenbehandeling' invullen (geeft relevante elementen over de wijze van afhandeling van bepaalde klacht; dergelijk nuttige informatie komt ten goede aan inhoudelijke rapportering achteraf)
- g) bij de toetsing aan een ombudsnorm is de keuze beperkt tot één alternatief! Dit vormt momenteel geen probleem aangezien de omzendbrief slechts vijf normen voorziet (dus aanstippen van 'wat zwaarst weegt' in onze dienstverlening).

4. Aandachtspunten naar aanleiding van het 'jaarboek 2001' van de Vlaamse Ombudsdienst

Voorafgaande opmerking: de *cursieve tekst* verwijst naar de geleverde commentaar

- a) blz. 36 "Elke ontvankelijke klacht dient door de klachtenbehandelaar minstens aan deze ombudsnormen getoetst te worden" → *Niet per definitie (cfr. 'ongegronde klachten' – zie 3d) hierboven!*

- b) blz. 40 “Voorlopig richt de samenwerking op het gebied van klachtenregistratie zich tot duidelijke afspraken over welke gegevens de Vlaamse bestuursinstellingen dienen te registreren met het oog op de jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst” → *Binnen de Vlaamse Ombudsdienst wordt intern overleg gepleegd met het oog op een ‘proefrapportage’ die in de loop van de maand september zou worden opgevraagd. Terzake zal dan ook tijdig alle noodzakelijk overleg met alle betrokken bestuursinstellingen worden op gang gebracht*
- c) blz. 48 “de klacht is kennelijk ongegrond” → wat is de juiste definitie die wordt gehanteerd door de Vlaamse Ombudsdienst? *Een strikte definitie bestaat niet. Het mag niet gaan om ‘gefantaseerde of lichtvaardige klachten die nergens op slaan’*
- d) zelfde blz. 48 “klacht is o.a. onontvankelijk (voor de Vlaamse Ombudsdienst!) als deze betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken overheidsdienst”. Quid indien klacht betrekking heeft op de rechtspositieregeling van het onderwijspersoneel (én gebonden aan een concreet dossier vb. vaste benoeming ≠ algemeen beleid). Heeft dit gevolgen voor het al dan niet vermelden van de slotformule op de schriftelijke mededeling na onderzoek van de klacht → nl. al dan niet verwijzing naar Vlaamse Ombudsdienst als ‘beroepsinstantie’?
*Het ombudsdecreet kiest voor een ombudsdienst als instantie die niet tussenkomt als het om echte werkgevers/werknemers-conflicten gaat: “de Vlaamse Ombudsdienst behandelt geen klacht die betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken administratieve overheid”. Dat betekent dat de Vlaamse Ombudsdienst wel klachten kan behandelen over de dienstverlening van een afdeling maar zich niet uitspreekt over een betwisting van anciënniteit, benoeming, et cetera op zich. Als de school in kwestie tot het Gemeenschapsonderwijs behoort, dan is dat een Vlaamse administratieve overheid en is de Vlaamse Ombudsdienst gegeven zijn decreet niet bevoegd.
 Als de school in kwestie tot het vrije of officieel gesubsidieerde onderwijs behoort kan gediscussieerd worden of het om een administratieve overheid gaat. De Raad van State zegt de laatste tijd daarop eerder neen wat reeds tot veel kritiek heeft geleid. De Vlaamse Ombudsdienst blijft eerder van mening dat het wel om een overheidsdienst gaat. Vermits de Vlaamse Ombudsdienst een volgrecht heeft t.a.v. andere administratieve overheden voor decretale opdrachten, geeft dat de ombudsdienst enige bevoegdheden t.a.v. scholen, maar niet in het kader van arbeidsbetrekkingen / rechtspositieregeling.*
- Bij klachten over de rechtspositieregeling, arbeidsbetrekkingen en werkomstandigheden is het bijgevolg aangewezen om niet naar de Vlaamse Ombudsdienst te verwijzen als beroepsinstantie*
- e) blz. 55 “De interne klachtenbehandeling van klachten is belangrijk voor het vertrouwen van de burger in de overheid, ook al is ze niet uitdrukkelijk en formeel opgelegd of geregeld ...” → quid ‘klachtendecreet’?! *Op het Vlaamse niveau werd deze materie intussen formeel geregeld sinds de invoering van het klachtendecreet. Op gemeentelijk niveau bestaat deze regeling niet; óók dan zijn aspecten als redelijke*

behandeltermijn, ernstig feitenonderzoek, degelijke motivering evenals behandeling van de klacht niet vrijblijvend

- f) blz. 59 “... De publiciteitscampagne die in het voorjaar 2002 wordt gehouden zal hiertoe zeker een nuttige bijdrage kunnen leveren”. Stand van zaken – wat te verwachten? *Alle voorbereidingen zijn hiertoe getroffen. Op dit moment zijn 80% van de klachtencoördinatoren aanguid (wachten op de 100% zou al te veel vertraging met zich brengen!). Gelet op de reeds gevoerde campagnes (rond invoering Euro, zorgverzekering, ...) wordt gewacht op het ‘ideale moment’ (einde april, begin mei)*
- g) Blz. 61 “De vragen en onontvankelijke klachten over onderwijs (7,2%) hebben vaak betrekking op personeelsaangelegenheden, waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst doorgaans niet bevoegd is” → juiste afbakening en gevolg voor de slotformule op antwoorden na klachtonderzoek (cfr. verwijzing naar Vlaamse Ombudsdienst als ‘beroepsinstantie’)? *Zie commentaar onder 4 d) hierboven*
- h) blz. 218 “Voorstel 1999-04 .. vermelden van het mogelijke beroep op de Vlaamse Ombudsdienst op de informatieve en besluitvormingsdocumenten” → Vanuit de directieraad van het departement werd inzake de in de omzendbrief voorziene standaardformulering¹ beslist om deze niet op te nemen. In antwoord op een vraag/vragen in brief eventueel wel vermelden “In geval van nog vragen ...”. In welke mate wordt de voorgeschreven beroepsmogelijkheid vermeld? *De aanwezige werkgroepleden delen mee dat de (aangepaste) standaardformulering niet wordt vermeld (geeft té veel de indruk dat men niet zeker is van het ingenomen standpunt of beslissing). Wel wordt in de schriftelijke mededeling na klachtonderzoek in regel verwezen naar de mogelijkheid om zich te wenden naar de Vlaamse Ombudsdienst²*
- i) blz. 219 “Voorstel 2001-01 - samenwerkingsmodaliteiten tussen Vlaamse Ombudsdienst en Vlaamse overheid (... optimaliseren van de klachtenvoorzieningen → communicatie, registratie, rapportering, ...). *Punten die in het gangbare overleg aan de orde zijn!*
- j) blz. 232 “Aanbeveling 2001-40 “Communicatie en actieve begeleiding → óók voor het thema ‘Onderwijs’ (enige duiding indien mogelijk?). *De basis van deze aanbeveling ligt in de voorbeelden zoals weergegeven op de bladzijden 179 en 180 van het jaarverslag: poging doen om voor de zaken die mis liepen andere wijze van communicatie op te zetten.*

¹ “Wanneer u niet tevreden bent met de wijze waarop u in dit dossier werd behandeld, kunt u hiertegen schriftelijk of mondeling klacht indienen. U kunt hierover informatie verkrijgen bij de Vlaamse Infolijn of in de folder (naam folder)”. Een lid van de werkgroep suggereert om de standaardformulering zoals in de algemene omzendbrief wordt aanbevolen, vooraf op alle briefpapier te voorzien.

² Hiernavolgende formulering kan worden gebruikt:

De bijzondere aandacht wordt erop gevestigd dat in toepassing van artikel 11, tweede alinea, van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen, u met betrekking tot onderhavige aangelegenheid, nog steeds een klacht kan indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst (Hertogstraat 67 bus 2 te 1000 Brussel – Tel 02 552 98 98 “of Tel 0800 240 50 Fax 02 552 98 50 E-mailadres: http://www.vlaamseombudsdienst.be/klachtformulier_body.html

5. Andere specifieke vragen of discussiepunten

- a) doorsturen van klachten door de Vlaamse ombudsdienst naar de minister van Onderwijs – quid termijn van 45 dagen? (cfr. omzendbrief ‘Leidraad ...’ blz. 5 – voorlaatste § ‘Het ogenblik waarop een behandelende bestuursinstelling in het bezit gesteld wordt van een klacht, geldt als het ogenblik waarop een klacht geregistreerd moet worden en dus als aanvangspunt voor de termijn van 45 kalenderdagen, waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld. De termijn begint te lopen de dag na registratie van de klacht. Het verdient aanbeveling om de ontvangstdatum te vermelden bij de ontvangstbevestiging ...’: het gebeurt dat dergelijke signalen niet binnen kort tijdsbestek worden doorgestuurd door het kabinet. De betrokken afdeling die een ontwerpantwoord moet voorbereiden, registreert de klacht bij het ontvangen van de opdracht. In de begeleidende nota waarbij het ontwerp ter ondertekening aan de minister wordt voorgelegd, wordt de aandacht gevestigd dat het om een klacht gaat die binnen de decretaal vastgestelde termijn dient behandeld. De afdeling heeft niet altijd weet van de datum waarop het antwoord werd verstuurd (belangrijk voor het aanvullen van het betreffende record in de databank voor klachtenregistratie!). Vanuit de Vlaamse Ombudsdienst wordt afgesproken om in de toekomst dergelijke klachten rechtstreeks door te sturen aan de bevoegde administratie om tijdverlies te vermijden
- b) aansluitend bij vorig punt stelt zich de vraag of kabinetten ook onderworpen zijn aan het klachtendecreet en in welke mate ook het kabinet de principes van de neutrale klachtenbehandeling moet respecteren (cfr. initiële beslissing én antwoord na klachtonderzoek beide ondertekend door de minister?!). Volgens de Vlaamse Ombudsman vallen óók kabinetten onder de toepassingsfeer van het klachtendecreet. Het kabinet van minister Van Grembergen bestudeert een aantal van deze voor discussie vatbare items. Van zodra hierrond duidelijke standpunten worden ingenomen, zullen wellicht ‘aanvullende spelregels’ worden megedeeld vanuit de hoek van de minister-president
- c) vallen de Examencommissies van de Vlaamse Gemeenschap die administratief bij een afdeling horen ook onder het klachtendecreet? M.a.w. kunnen de betrokkenen zich na onderzoek van hun klacht door de (secretaris) van de bevoegde examencommissie wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst (als tweede lijn)? Het antwoord hierop is bevestigend vermits deze commissies ressorteren onder een afdeling van het departement (met name de afdeling beleidsvoorbereiding secundaire scholen)
- d) klachten van ouders met betrekking tot zoon/dochter die niet wordt toegelaten in bepaalde school; verdere zoektocht blijft zonder resultaat → vallen dergelijke klachten onder het decreet? Neen! De toepassingsfeer van het klachtendecreet is strikt omschreven (MVG, VOI’s, wetenschappelijke instellingen ≠ scholen!; alleen klachten mogelijk over beslissingen van de bestuursinstellingen (toepassing reglementering in concrete dossiers, toetsing aan ombudsnormen voor zover de klacht gegrond is). De registratie van dergelijke klachten kan evenwel waardevolle beleidsinformatie opleveren. Voor zover mogelijk doorverwijzen naar de bevoegde instanties (hetzij naar de Vlor → ‘Beoordelings- en bemiddelingscommissie’, hetzij naar het ‘Lokaal overlegplatform’ van zodra het decreet betreffende gelijke onderwijskansen is goedgekeurd).

Opmerking:

Voor het Gemeenschapsonderwijs werd ook een klachtenmanager aangeduid (Gerrit Pearce). Naast klachten over de centrale diensten van het Gemeenschapsonderwijs is hij voorlopig ook bevoegd voor klachten op het niveau van de scholen en scholengroepen.

Zijn coördinaten zijn de volgende:

Het Gemeenschapsonderwijs
Gerrit Pearce
E. Jacquainlaan 20, 1000 Brussel
tel. 02-790.93.73
fax 02-790.92.01
gerrit.pearce@rago.be

6. Varia

- a) ook dit jaar zal het 'Jaarverslag 2001' normaliter worden voorgesteld op één van de volgende vergaderingen van de 'supercova'
- b) bij de toekomstige rapportering zoals voorzien bij het klachtendecreet (vóór 1 maart 2003), zal vanuit de centrale klachtencoördinatie steeds het nodige overleg worden gepleegd zodat elementen rond klachtenbehandeling die hun weerslag niet vonden in de databank toch het algemene klachtenbeeld kunnen verfijnen.

* *

 *

De vergadering wordt opgeheven om 11u40.

Emmanuel Pardon
Directeur (18.04.'02)

Departement Onderwijs
Vergadering van de werkgroep 'Klachtrecht' op woensdag 20 november 2002 om 9u30
in zaal G15 (H. Consciencegebouw).

Aanwezigen:

Ballon Hilde, afdeling beleidsuitvoering personeel basisonderwijs
 Beckers Joris, afdeling hogescholen
 Buelens Sarah, afdeling CLB, nascholing en leerlingenvervoer
 Busquart Kristof, afdeling beleidsvoorbereiding personeel basisonderwijs
 Havaux Johan, afdeling coördinatie onderwijspersoneel
 Mortier Erwin, afdeling studietoelagen
 Pardon Emmanuel, voorzitter (Administratie Basisonderwijs)
 Permentier Staf, afdeling beleidsuitvoering personeel secundair onderwijs
 Pieraert Joke, afdeling informatie en documentatie
 Raiglot Ann, afdeling universiteiten
 Seels Jeroen, afdeling volwassenenonderwijs
 Vandenhende Christa, afdeling coördinatie onderwijspersoneel
 Wauters Karl, afdeling beleidsvoorbereiding basisscholen

Verontschuldigd:

De Rechter Griet, afdeling beleidsuitvoering basisscholen
 De Vos Rudi, afdeling personeel, logistiek en boekhouding
 Dejaeghere Ann, afdeling Beleidscoördinatie
 Plees Ruben, afdeling beleidsvoorbereiding secundaire scholen
 Warnier Bernadette, afdeling beleidsvoorbereiding personeel secundair

* *

*

1. Inleiding

Bij de uitnodiging voor de vergadering was een reeks documenten gevoegd¹ uit de informatiemap die werd uitgedeeld tijdens de vergaderingen die op initiatief van de Vlaamse Ombudsdienst rond de proefrapportering werden gehouden ten behoeve van alle klachtenmanagers (20 en 27 september '02 in het Vlaams Parlement). Er was immers slechts een minderheid van de afdelingen op die samenkomsten vertegenwoordigd. Bijzondere aandacht wordt gevestigd op de bijlagen 2, 4 en 7 respectievelijk met betrekking tot

- ✓ Vragen en antwoorden
- ✓ De aangepaste versie van de vragenlijst (= schema voor rapportering)
- ✓ Het globaal verslag van de bijeenkomsten.

Voor zover nodig worden de werkgroepleden verzocht bedoelde documenten grondig door te nemen aangezien ze interessante achtergrondinformatie bevatten in verband met de toepassing van het klachtendecreet. Het is uiteraard niet de bedoeling de vergaderingen van 20 en 27 september over te doen!

¹ Bijlagen 1 tot en met 7 bij het mailbericht van 5 november '02.

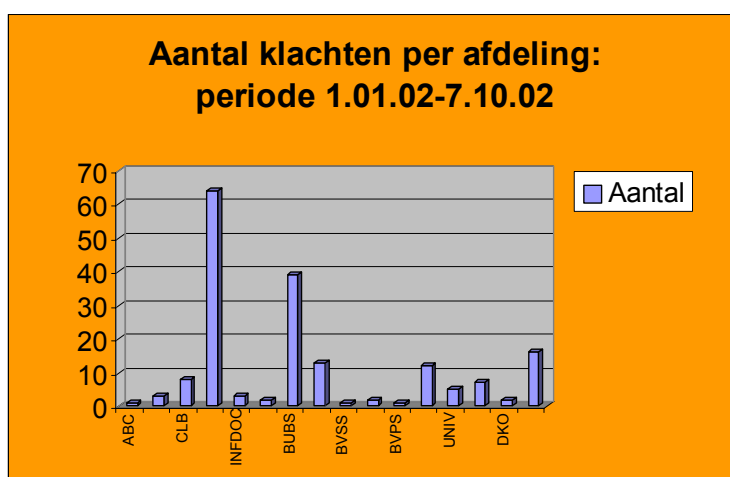
2. Proefrapportering

De proefrapportering omvat de informatie rond de klachtenbehandeling op het departement over de periode 1.01.02 tot en met 7.10.02. Zowel de leden van de directieraad als de Vlaamse Ombudsdienst ontvingen dit tussentijds rapport medio oktober.

De kwantitatieve gegevens uit dit rapport (rubriek 1) worden toegelicht aan de hand van een reeks transparanten. Deze statistische informatie situeert zich op het niveau van het departement². Uiteraard beschikken de klachtencoördinatoren over de eigen, afdelings specifieke informatie zoals deze werd opgedeeld conform het rapporteringsschema van de Vlaamse Ombudsdienst (rubrieken 2, 4, 5, 6 en 7). Rubriek 3 omvat een korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling.

2.1 Kwantitatieve gegevens³ (synthese aan de hand van een aantal grafieken)

2.1.1 Geregistreerde klachten op 7.10.02

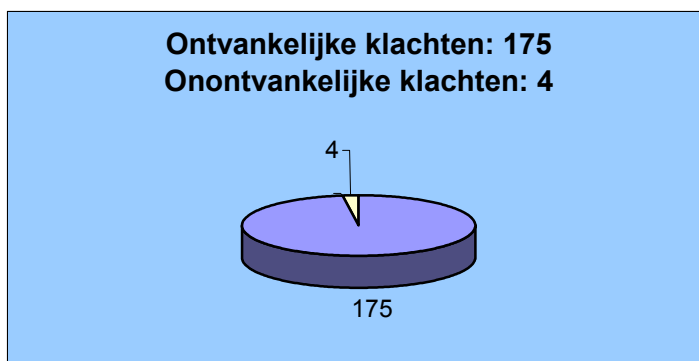


Beleidscoördinatie Onderwijs	1
Coördinatie Onderwijspersoneel	3
CLB, Nascholing en Leerlingenvervoer	8
Studietoelagen	64
Informatie en Documentatie	3
Beleidsvoorbereiding Basisscholen	2
Beleidsuitvoering Basisscholen	39
Beleidsuitvoering Personeel Basisscholen	13
Beleidsvoorbereiding Secundaire Scholen	1
Beleidsuitvoering Secundaire Scholen	2
Beleidsvoorbereiding Personeel Secundair Onderwijs	1
Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs	12
Universiteiten	5
Hogescholen	7
Deeltijds Kunstonderwijs	2
Volwassenenonderwijs	16

² Momenteel laat de databank voor klachtenregistratie toe om ook kwantitatieve gegevens op afdelingsniveau op te vragen. Deze informatie is vooral interessant voor interne evaluatie.

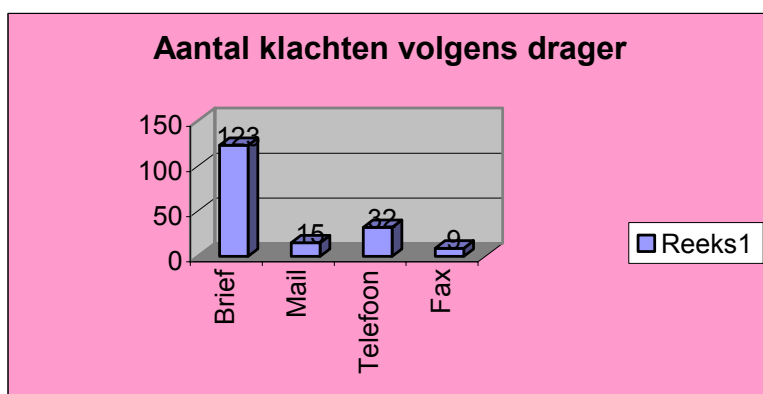
³ In het proefrapport werden geen grafieken opgenomen.

2.1.2 Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid

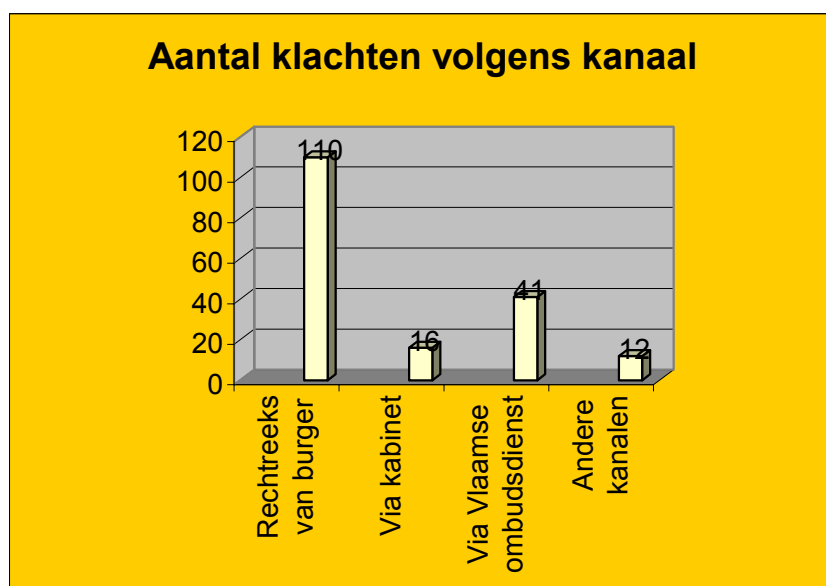


- Reden onontvankelijkheid:
- al eerder ingediend 1
 - nog niet alle beroepsprocedures aangewend 1
 - kennelijk ongegrond 1
 - geen belang 1

2.1.3 Aantal klachten volgens drager



2.1.4 Aantal klachten volgens kanaal



2.1.5 Ontvangstmeldingen (termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding)

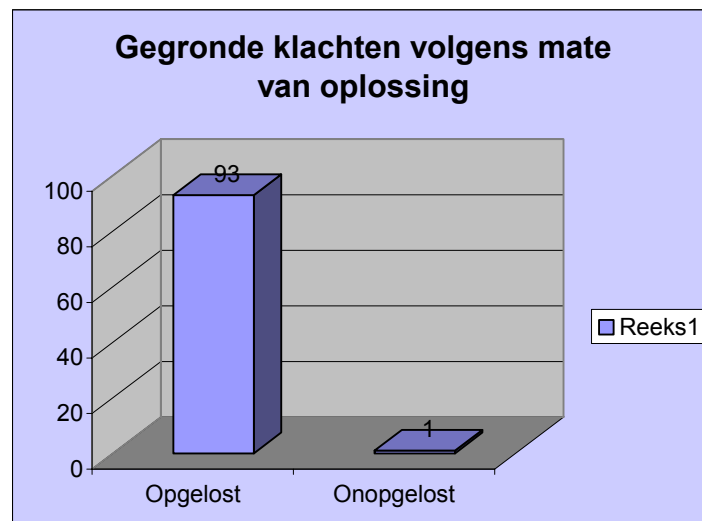
- Gemiddelde: 5,75 dagen
- Mediaan (Me): werd niet berekend omdat in een belangrijk aantal gevallen geen ontvangstmelding werd gestuurd
- 0-10 dagen: 48
- > 10 dagen: 6
- In 71 dossiers werd géén ontvangstmelding gestuurd (hierbij werd uiteraard rekening gehouden met de klachten waarvoor de ‘Mededeling beslissing’ binnen een termijn van 10 dagen werd verstuurd!)

2.1.6 Doorlooptijden (termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededeling van de beslissing)

- Gemiddelde: 19,24 dagen
- Me: 14 “
- 0-20 dagen: 101
- 21-45 dagen: 61
- 46-90 dagen: 9
- > 90 dagen: 1

Uit bovenstaande opsomming blijkt dat in 10 dossiers de doorlooptijd de decretaal bepaalde behandeltermijn van 45 dagen overschreden werd.

2.1.7 Gegronde klachten volgens mate van oplossing



Opmerking:

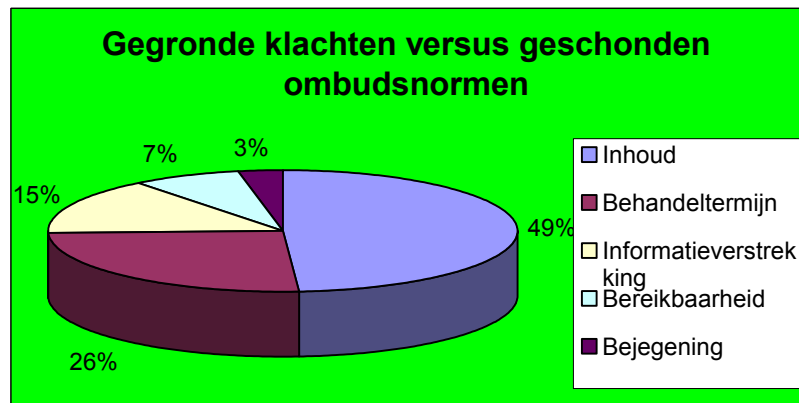
In de databank is tot op heden in het veld ‘Resultaat klacht’ de keuze beperkt tot volgende alternatieven: ‘In behandeling’, ‘Opgelost’, ‘Onopgelost’ en ‘Ongegrond’.⁴

⁴ In overeenstemming met de ‘Aangepaste versie van de vragenlijst’ (= schema voor rapportering) zal een bijkomend alternatief worden toegevoegd nl. ‘Deels opgelost’.

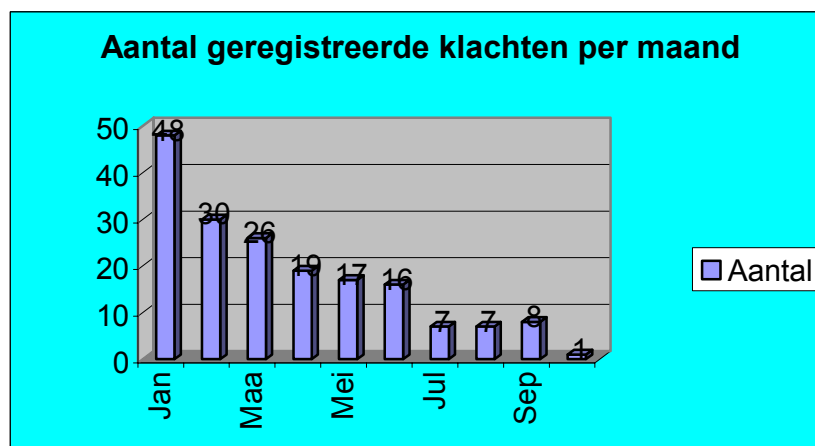
2.1.8 Klachten volgens mate van gegrondheid



2.1.9 Gegronde klachten versus geschonden ombudsnormen



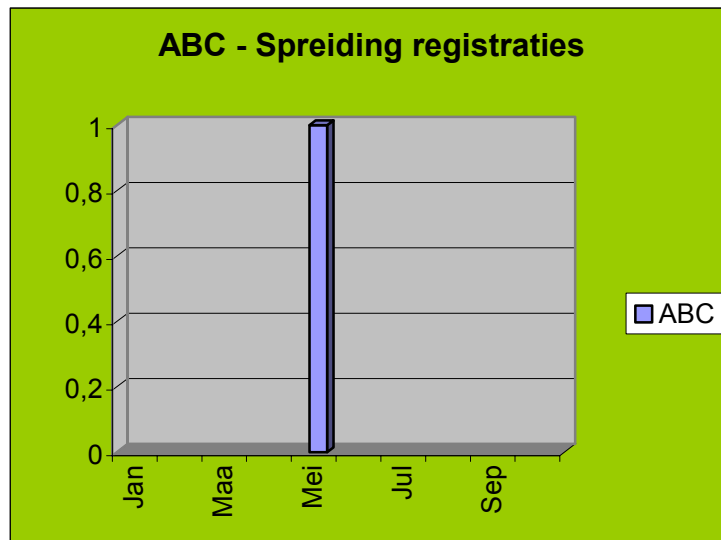
2.1.10 Spreiding van de klachtenregistraties (op niveau departement)



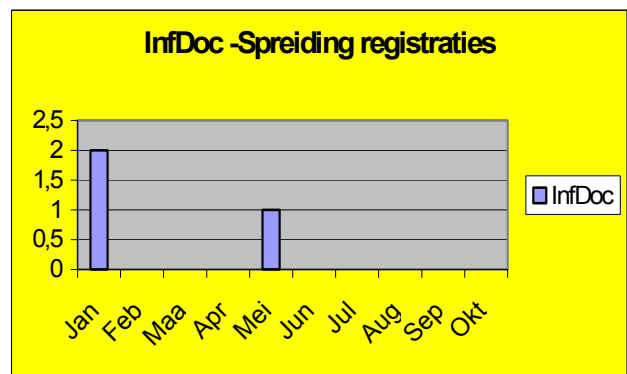
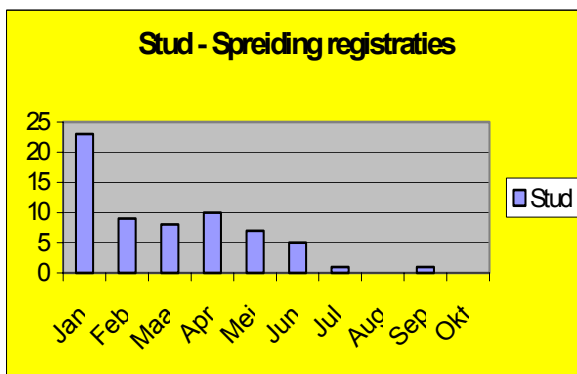
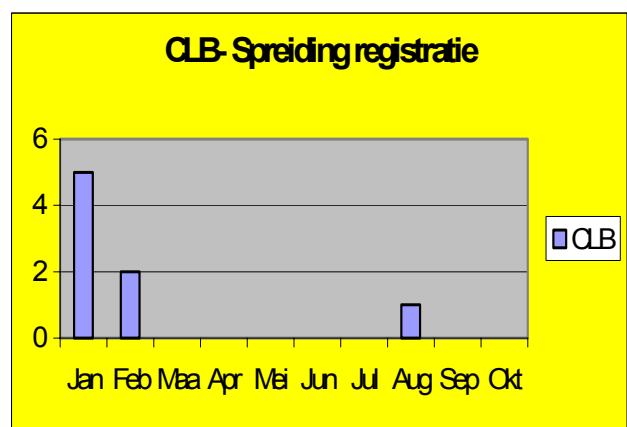
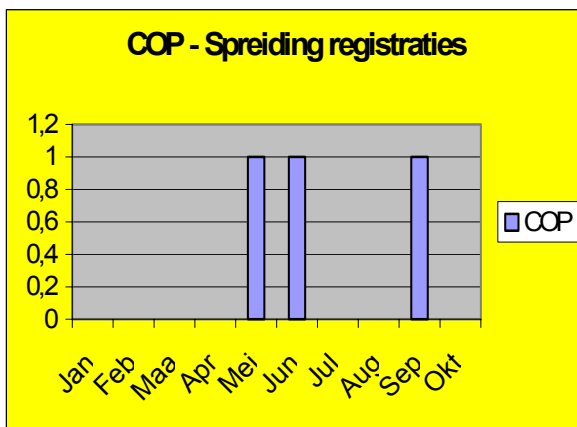
Frappante vaststelling hierbij is dat het aantal registraties van maand tot maand daalt tot en met juli; augustus stationair (7). Voor de maand september een lichte stijging met één eenheid (8).

2.1.11 Spreiding van de klachtenregistraties (op niveau van de afdelingen)

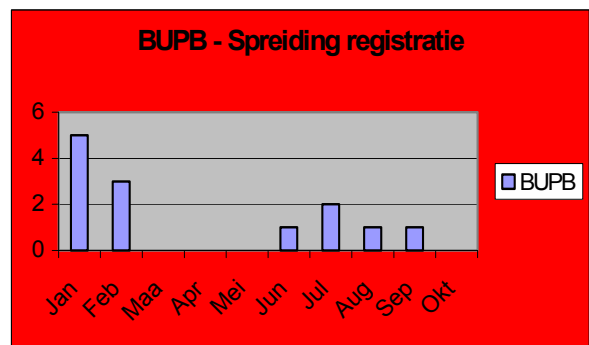
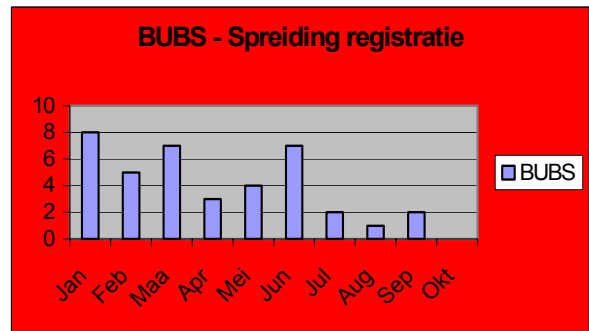
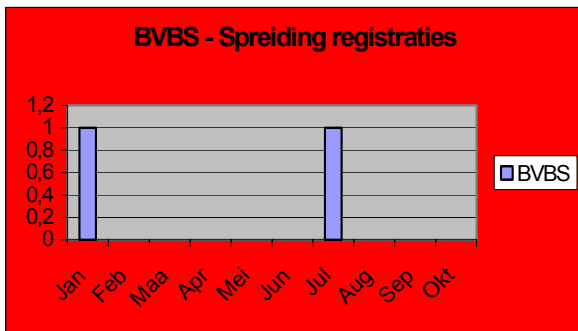
Bovenbouw



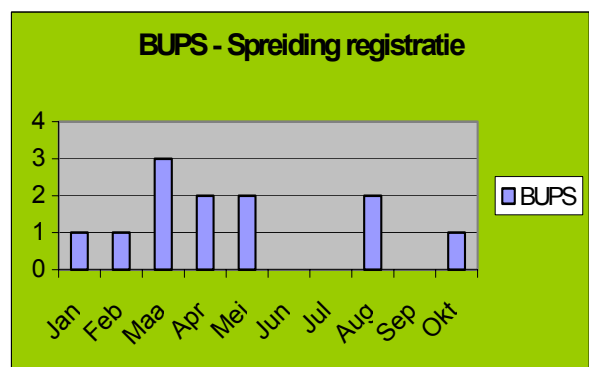
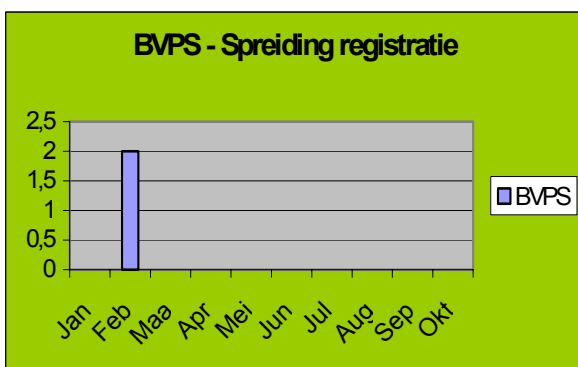
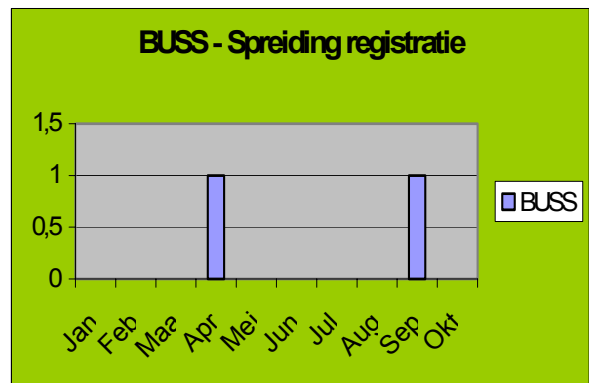
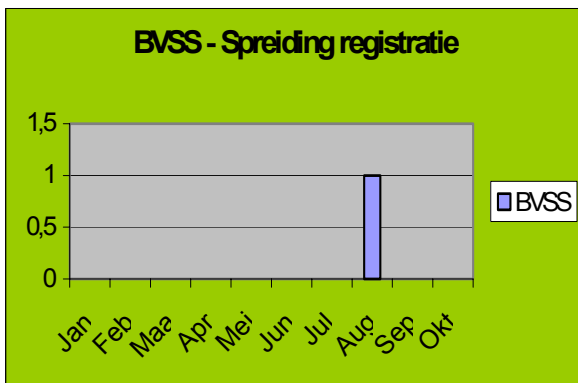
Administratie Ondersteuning



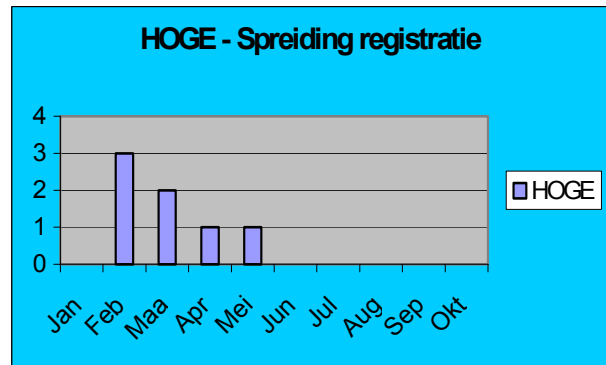
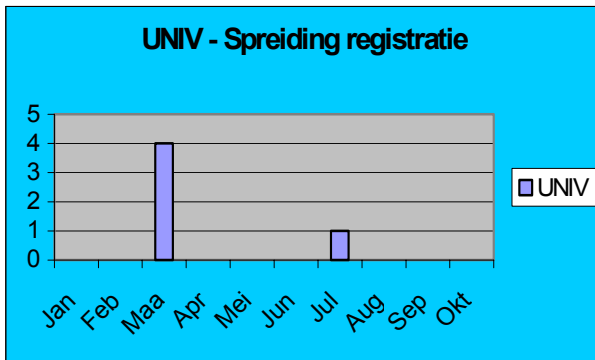
Administratie Basisonderwijs



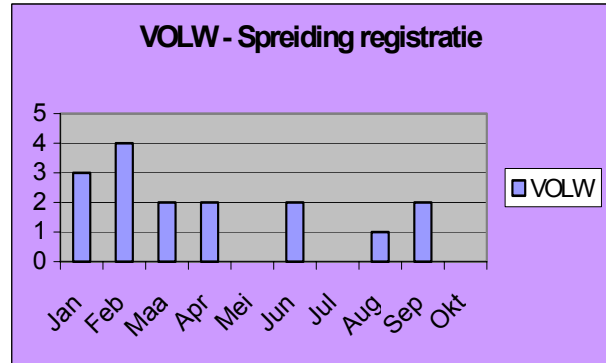
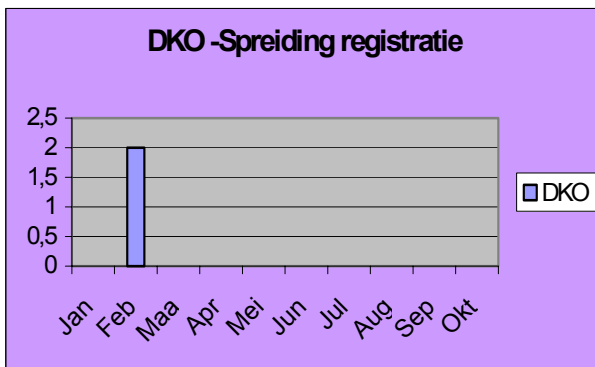
Administratie Secundair Onderwijs



Administratie HOWO



Administratie Permanente Vorming



De gegevens van deze rubriek (2.1.11) kunnen dienen als vergelijkingsbasis voor een volgend werkjaar. Dan zal blijken of een spreiding van de klachten binnen een bepaalde afdeling verloopt volgens een bepaald patroon (afhankelijk van de 'jaarkalender' d.i. in functie van tijdgebonden werkzaamheden) of enkel berust op toeval.

2.2 Reactie op de proefrapportering vanuit de directieraad

De directieraad "gaat akkoord met het concept van de proefrapportering mits verdere verfijning van het systeem (cfr. toepassing van de definitie 'klacht')".

Uit bovenstaande kwantitatieve gegevens blijkt inderdaad dat er grote verschillen bestaan met betrekking tot klachtherkenning en -registratie. De vergelijking van sommige beleidsuitvoerende afdelingen met sterk gelijklopende opdrachten bevestigt deze vaststelling.

Nochtans geeft de omzendbrief van 1 februari '02 terzake voldoende informatie én beveelt aan dat naast de registratie van klachten in de strikte zin ook alle grieven, suggesties en opmerkingen vanwege de burger zouden worden opgenomen⁵; al deze elementen bieden immers een groter platform voor eventuele bijsturing van de dienstverlening naar onze doelgroepen en garanderen een nauwkeuriger beleidsrapportering.

⁵ Zie punten 1 en 3.2 van de omzendbrief van 1.02.02 'Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ...'.

Meerdere malen werd de aandacht gevestigd op deze aanbeveling tijdens de vergaderingen van de werkgroep. De ‘filtering’ van klachten ligt hoe dan ook binnen de verantwoordelijkheid van de afdelingen.

2.3 Vragen en bemerkingen vanuit de Vlaamse Ombudsdienst

Voorafgaande opmerking: de ontvangen feedback wordt hierna puntsgewijze weergegeven. De geleverde commentaar zoals tijdens de bespreking in de vergadering geformuleerd wordt in *cursieve tekst* weergegeven (= al dan niet volgen van de gedane suggestie en eventuele actie).

- (2.3.1) 175 ontvankelijke klachten, 174 klachten met uitspraak over gegrondheid (dus nog 1 klacht in behandeling op moment dat het rapport werd opgesteld?, liefst het aantal nog in behandeling zijnde klachten ook vermelden) maar slechts 172 klachten met een behandeltermijn, hier ontbreken er 2.

→ *de verklaring voor de niet sluitende aantallen lag in het feit dat voor een tweetal klachten het veld ‘Mededeling beslissing’ niet was ingevuld (enkel het veld ‘Afhandeling klacht’); de desbetreffende query ‘leest’ o.m. de beschikbare informatie in het veld ‘Mededeling beslissing’. De betrokken afdeling werd hierop gewezen: intussen is de nodige rechtzetting gebeurd;*

→ *bij de definitieve rapportering zal het aantal nog in behandeling zijnde klachten worden vermeld.*

- (2.3.2) 94 klachten zijn gegrond, 93 daarvan opgelost. Het zou interessant zijn om iets meer te weten over jullie definitie van opgelost. Meer dan 1 verzoeker is na de KM nog naar de Vlaamse Ombudsdienst gestapt, volgens hen was hun klacht dus niet opgelost. De wijze van kwalificatie en beoordeling zou meer in de bespreking mogen verwerkt worden.

We hoeven het zeker niet altijd eens te zijn in onze visie en beoordeling, klachtenbehandeling is meer dan legistiek. Misschien kan hier ook de link gelegd worden met onze tweedelijns en in hoeverre de eerstelijns onze oordelen deelt.

Een dossierlijst achteraan (zoals in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst) met onderwerp en kwalificatie zou eveneens nuttig zijn.

→ *de alternatieven voorzien in het veld ‘Resultaat klacht’ zijn ‘In behandeling’, ‘Opgelost’, ‘Niet opgelost’ en ‘Ongegrond’. De bijkomende categorie ‘Deel opgelost’⁶ is pas gesuggereerd in het schema voor rapportering toen de databank al lang operationeel was. Algemeen gesteld komt de gehanteerde definitie van ‘Opgelost’ dus neer op ‘behandeld’, ‘toelichting verstrekt’, ‘rechtgezet’; dat –zoals blijkt– sommige verzoekers nog naar de Vlaamse Ombudsdienst stappen kan moeilijk worden ingeschat door de klachtenbehandelaars bij het meedelen van de beslissing na onderzoek;*

→ *aan de leden van de werkgroep wordt evenwel gevraagd om ‘de wijze van kwalificatie en beoordeling meer in de bespreking te verwerken’ (in rubriek 4 van het schema ‘Bespreking van het klachtenbeeld’). Tevens dient in de bespreking aandacht besteed aan de klachten die na tussenkomst van de ‘tweede lijn’ werden doorgestuurd (al dan niet overeenstemming van de ingenomen standpunten?);*

⁶ De aanpassing van de databank met de keuzemogelijkheid ‘Deels opgelost’ is intussen reeds gebeurd. Zie infra punt ‘3. Rapportering 2002’.

→ de suggestie om aan het jaarverslag een dossierlijst toe te voegen, wordt niet gevolgd. Deze toevoeging betekent immers geen toegevoegde waarde gelet op het feit dat in rubriek 2 van het schema 'Inhoud van de klachten' al de gevraagde informatie reeds vervat is (categorie/thema, mate van gegrondheid en oplossing/kwalificatie en geschonden ombudsnorm).

- (2.3.3) Ook die ene gegronde en onopgeloste klacht zou zeker in de tekst moeten komen, nu kun je alleen in de tabellen algemeen het onderwerp terugvinden (BIS-afbetalen cursusgeld).

→ het betreft klacht 193. De gegeven kwalificatie is juist, maar zal vanuit de betrokken afdeling (Volwassenenonderwijs) kort worden toegelicht in het definitieve jaarverslag.

- (2.3.4) Aantal geschonden normen is 94, is dit toeval of werd bewust telkens slechts één norm per gegronde klacht gekozen?
Een aantal gegronde klachten op pag. 9 vermeldt nochtans 3 normen, het aantal geschonden normen zou dus hoger moeten liggen dan het aantal beoordeelde klachten.

→ er kan per klacht slechts één ombudsnorm worden gekozen, vandaar de overeenstemming. Rond dit feit werd reeds overleg gepleegd met de Vlaamse Ombudsdienst: het advies luidde toen 'geen probleem gelet op het feit dat er voorlopig toch gewerkt wordt met een gereduceerd aantal ombudsnormen (=5). Dus aanduiden van de belangrijkste ombudsnorm die in het geding is';

→ de verwijzing naar bladzijde 9 van het proefrapport berust op een verkeerde interpretatie van de tabel: de 3 geciteerde ombudsnormen hebben betrekking op de 7 klachten die zich binnen die bepaalde categorie situeren. De overeenstemming van elke klacht met de juiste ombudsnorm binnen deze categorie zal evenwel worden aangepast .

- (2.3.5) Bij de bespreking wordt er regelmatig op gewezen dat het aantal klachten te klein is om trends op te merken, er conclusies of aanbevelingen uit te halen. Vermits tegelijkertijd het rapport wijst op het grote aantal informeel afgehandelde klachten, die niet geregistreerd worden, geeft dit samen een pleidooi om die registratie toch te doen en optimale conclusies te trekken. Ook informeel afgehandelde klachten zouden misschien kunnen vermeden worden.

Dit hangt een beetje samen met de beoordeling die wordt gegeven. Een voorbeeldje: een recente klacht die wij doorstuurden naar de klachtenbehandelaar was van een verzoekster die onterecht een voltijdse i.p.v. een deeltijdse wedde had uitbetaald gekregen. Er werd nu teruggevorderd. Klacht van V: ik moet meer terug betalen dan ik werd uitbetaald. Dat bleek niet te kloppen, wel wordt het brutobelastbaar inkomen teruggevorderd, de afdeling informeert het Ministerie van Financiën hierover die dan de belastingssituatie regulariseren. Is dit dan een ongegronde klacht? Omdat verzoekster dus het nettoloon plus de bedrijfsvoorheffing moet terugbetalen, biedt de afdeling aan dat ze met het bedrag van de bedrijfsvoorheffing even mag wachten, totdat Financiën de belasting heeft geregulariseerd. Is dit dan een snelle informele afhandeling? Bij de Vlaamse Ombudsdienst zouden wij hier vooral focussen op de communicatie vooraf: doordat het brutoloon wordt teruggevorderd geeft dit mensen het idee dat er meer moet worden terugbetaald dan ze kregen. Een goede communicatie vooraf die even uitlegt hoe het werkt en dat er ook een terugbetaling via de belastingen zal volgen, kan dit vermijden.

→ over de registratie van informeel afgehandelde klachten en signalen allerhande (zie punt 2.2 supra!) werd in de werkgroep⁷ reeds meerdere malen gediscussieerd. De spanning tussen

⁷ Tijdens een toelichting in het Cova van de Administratie Ondersteuning van 28.08.02 werd ook dit thema aangesneden. Volgend standpunt werd ingenomen: 'globaal genomen kan worden gesteld dat de hoge werkdruk

maximale registratie van klachten en dagelijkse werkdruk is moeilijk oplosbaar zolang niet wordt voorzien in een compensatie ingevolge de bijkomende opdrachten door het klachtendecreet opgelegd;

→ in het voorbeeld dat wordt gegeven inzake beoordeling wordt opgemerkt dat de communicatie er wel degelijk vooraf was, maar niet altijd wordt gelezen door de klager in kwestie.

- (2.3.6) Op pag. 18 meldt de afdeling Coördinatie dat ze geen uitspraken kunnen doen over de 2 gegronde klachten omdat het gaat om de Commissie Laakbare Praktijken en Examencommissie. Vermits die Commissies binnen het organigram onder een afdeling zijn ondergebracht, maakten wij onze rapporten in het verleden ook steeds op niveau afdeling op, waarbij we naast het afdelingshoofd ook de secretaris van de commissie informeerden. Dat neemt geenszins weg dat die beoordeling ook de inhoudelijke werking van die commissie moet bekijken. Het lijkt mij dat de afdeling daar maar goede afspraken moet maken met secretaris en voorzitter van de examencommissie, maar als er op inhoudelijk vlak iets misloopt binnen de commissie moet de afdeling dat in kader van de klachten zeker opmerken en er zich over uitspreken.

→ voor zover dit opportuun mocht zijn zullen bedenkingen over de inhoudelijke werking van genoemde commissies in het verslag worden opgenomen.

- (2.3.7) Erg goed is dat de verschillende stukjes bespreking coherent zijn. Ik veronderstel dat deze door de afdelingen zijn opgemaakt, het is goed dat ze eenzelfde stramien volgen en dezelfde punten behandelen. De globale aanpak en indeling is ok.

→ de gegevens voor rubriek 1 (kwantitatieve gegevens) en de ontwerp teksten voor de rubrieken 2, 3, 4 en 5 werden centraal voorbereid⁸ en nadien voorgelegd voor bijsturing en aanvulling door al de betrokken afdelingen. De invulling van de rubrieken 6 en 7 gebeurde integraal op afdelingsniveau.

Opmerking: de Vlaamse Ombudsdienst is niet ingegaan op onze expliciete vraag of de oplevering van kwantitatieve gegevens (rubriek 1 van het proefrapport) op afdelingsniveau een probleem is. Derhalve zal ook in de definitieve rapportering over het ganse werkjaar 2002 dezelfde werkwijze worden gehandhaafd⁹.

3. Rapportering 2002

3.1 Invoer in de databank

Met betrekking tot het gebruik van de databank worden hieronder nog een aantal bemerkingsen in herinnering gebracht waarop reeds werd gewezen naar aanleiding van vroegere nazichten inzake record-invoer.

niet verantwoordt om (tê) veel tijd te besteden aan klachtenregistratie en de vaak tijdrovende procedure die het klachtendecreet voorziet (vermijden dat hierdoor andere klachten worden gegeneerd!)

⁸ Op basis van de gegevens uit de databank 'klachtenregistratie.mdb'.

⁹ Intussen biedt een aanpassing van de databank mogelijkheden om over statistische gegevens op afdelingsniveau te beschikken (zie infra). Deze informatie is vooral geschikt als instrument voor interne evaluatie.

- ❖ **(3.1.1)** Invoervelden met ‘uitklapmenu’: steeds kiezen tussen de aangeboden alternatieven, dus géén eigen tekst in brengen! Vb. bij het vermelden van de reden van onontvankelijkheid.
- ❖ **(3.1.2)** Veld ‘Datum mededeling beslissing’: stééds invullen, ook als deze datum dezelfde is als deze van de ‘Datum afhandeling klacht’. Het invullen van eerstgenoemd veld is belangrijk voor het bekomen van sluitende kwantitatieve gegevens. De voorziene query voor het bepalen van de doorlooptijden maakt immers gebruik van dat veld.
- ❖ **(3.1.3)** Doorlooptijden > 45 dagen → opvolging: bij het afsluiten van de proefrapportering 10 in getal. Aangedrongen wordt om in de mate van het mogelijke deze doorlooptijden strikt te bewaken. Dergelijke klachtdossiers beïnvloeden immers op zeer negatieve wijze de gemiddelde doorlooptijd van de klachtenbehandeling. Deze statistieken worden ook opgenomen in de rapportering.
- ❖ **(3.1.4)** Registratie onmiddellijk na ontvangst: met het oog op een betrouwbare rapportage is het belangrijk dat klachten worden ingebracht onmiddellijk bij de ontvangst¹⁰ en dat zo vlug mogelijk uitspraak wordt gedaan over de al dan niet ontvankelijkheid.
- ❖ **(3.1.5)** Geschonden ombudsnorm → pas aanduiden nà onderzoek: het invullen van het veld ‘Ombudsnorm’ vooraleer de klacht werd onderzocht is zeer voorbarig. Indien de klacht ongegrond blijkt, geeft deze combinatie een vertekend beeld van onze dienstverlening. Ook indien dit veld ten onrechte werd ingevuld, wordt de informatie opgenomen in de statistieken! Te vermijden.
- ❖ **(3.1.6)** Systematiseren van ontvangstmelding: het sturen van een ontvangstmelding (kort standaardbriefje) binnen de 10 dagen wanneer de vraag niet snel kan beantwoord worden, is nog lang geen automatisme (in 71 dossiers werd geen ontvangstmelding gestuurd¹¹). Nochtans pleit een klantvriendelijke opstelling sterk voor het verstrekken van een tussentijdse melding (behandelingsbericht¹²).

3.2 Afspraken rond de definitieve rapportering

- ◆ **(3.2.1)** Databank ‘bevrozen’ op de C-schijf:

op het einde van dit jaar (laatste werkdag) plaatst de verslaggever (EP) een kopie van de databank op de C-schijf (= ‘bevrozen’ van de toestand zoals ingevoerd op het jaareinde) dit met het oog op het finaliseren van de toestand van het jaarverslag 2002. De verdere afhandeling van de in 2002 ontvangen klachten in het volgende werkjaar speelt dus niet meer mee voor het huidige jaarverslag. De afsluiting van het ‘boekjaar’ gebeurt dus einde 2002 en niet bij de volledige afhandeling van de ontvangen klachten tijdens het voorbije jaar¹³.

¹⁰ Na doorsturen van de proefrapportering bleek dat een tweetal klachten pas werden ingevoerd na volledige afhandeling.

¹¹ Uiteraard werd abstractie gemaakt van de dossiers waarin de mededeling van de beslissing na onderzoek aan betrokken klager binnen een termijn van 10 dagen werd betekend.

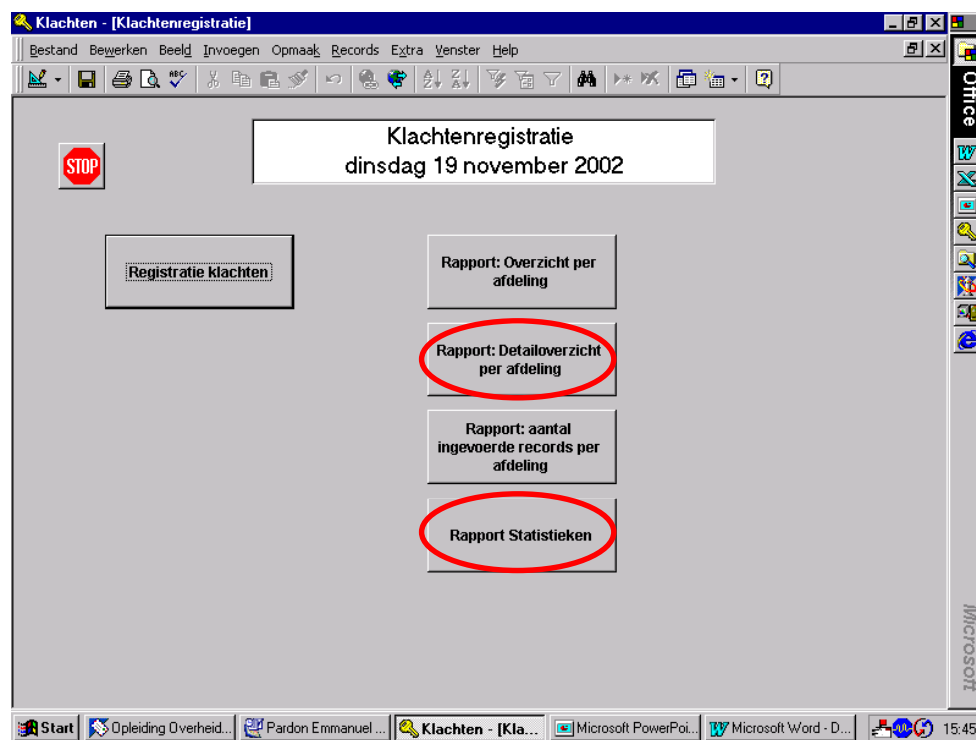
¹² Zie in dit verband de bespreking van de ombudsnorm ‘Deugdelijke correspondentie’ in het werkdocument ‘01’ van de Vlaamse Ombudsdienst ‘Normconform ombudswerk: een zoektocht naar ombudsnormen’.

¹³ Dezelfde werkwijze wordt toegepast bij de opmaak van de jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst.

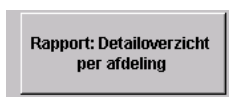
- ◆ (3.2.2) Aangevulde ‘proefrapportering’ per afdeling:
naar het jaareinde toe zal per afdeling de aangevulde versie van de ‘proefrapportering’ (in zover er nieuwe klachten werden geregistreerd sinds 7.10.02) worden toegestuurd. Ook de afdelingen waarvoor het aantal klachten intussen ongewijzigd bleef, worden verzocht hun deel nog eens kritisch te bekijken, rekening houdend met de geleverde feedback vanuit de Vlaamse Ombudsdienst.
- ◆ (3.2.3) Bijsturing / aanvulling / bevestiging van de elementen voor rapportage:
iedere afdeling wordt met aandrang verzocht haar grondig nagekeken aandeel zo spoedig mogelijk terug te bezorgen voor centrale coördinatie (op elektronische wijze via mail). Gelet op de noodzakelijke tijd voor aanmaak van het eindrapport (copycenter) dat bovendien via een aantal tussenschakels tijdig moet worden toegestuurd aan de Vlaamse Ombudsman¹⁴ (directieraad, minister, minister-president), worden de geverifieerde gegevens uiterlijk op 10 januari 2003 terugbezorgd.

3.3 Aanpassingen aan de databank ‘klachtenregistratie.mdb’

- (3.3.1) Nieuw beginscherm: twee knoppen werden toegevoegd (zie aanduiding in rood)



- (3.3.2) Welke zijn de nieuwe mogelijkheden?

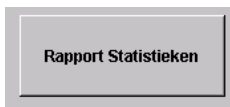


- ✓ **Rapport ‘Detailoverzicht per afdeling’**: dit rapport is een verfijnder versie van wat reeds mogelijk was via de knop ‘Rapport: Overzicht per afdeling’ (opgave van klachtnummer en omschrijving van de klacht). Nu wordt per gekozen afdeling een overzicht gegeven van alle klachtrecords die in een bepaalde vooraf gedefinieerde

¹⁴ Artikel 12 van het klachtendecreet bepaalt dat de rapportering moet worden bezorgd aan de Vlaamse Ombudsman uiterlijk op 1 maart.

tijdperiode werden geregistreerd. Per record worden alle relevante velden¹⁵ in beeld gebracht die belangrijk zijn voor een adequate klachtenopvolging (Globale stand van zaken? Wat is de status van nog openstaande klachten?). Per A4-blad kunnen –indien gewenst- doorlopend een viertal records worden afgedrukt zonder dat de leesbaarheid wordt verstoord door een donkere achtergrond.

Opmerking (): aangezien we binnen korte tijd inzake klachtenbehandeling beginnen aan een nieuw werkjaar werd een selectiemogelijkheid ingebouwd die toelaat om de databank te bevragen voor willekeurig te bepalen periodes naargelang de vraag die aan de orde is (voor een bepaalde maand, alles voor 2003, ...). Standaard is een selectiemogelijkheid voorzien per jaar (2001¹⁶, 2002, 2003): maar de afbakening naar begin- en einddatum kan vlot worden aangepast conform de informatiebehoefte op elk tijdstip.*



- ✓ **Rapport ‘Statistieken’**: de belangrijkste kwantitatieve gevens zoals deze voorkomen in het rapporteringsschema van de Vlaamse Ombudsdienst worden via deze rapporteringsmogelijkheid terbeschikkinggesteld. Deze bevraging kan gebeuren op twee niveaus nl.
- voor het ganse departement (= alle afdelingen)
 - voor één gekozen afdeling

Via dergelijke rapporten kan op eenvoudige wijze worden vergeleken hoe bv. de doorlooptijden inzake klachtenbehandeling variëren naargelang de afdeling (cfr. welke afdelingen situeren zich onder of boven de gemiddelde doorlooptijd?).

De automatische bepaling van de Me (=mediaan) is momenteel in voorbereiding.

Ook voor deze rapporten wordt voorzien in de mogelijkheid om een vooraf bepaalde periode af te bakenen waarover men de statistische informatie wenst (*)(zie de opmerking hierboven – *cursieve tekst*).

4. Studiedag van 4 december 2002

Op 4 december 2002 wordt door het Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanfuncties een studiedag georganiseerd¹⁷ met als thema ‘De ombudsman in België na een decennium: een zoektocht naar de meerwaarde van de ombudsfunctie in de samenleving’. Iedere klachtcoördinator heeft de uitnodiging voor deze studiedag ontvangen. Wie interesse heeft kan zich nog inschrijven via de vormingsdienst¹⁸.

¹⁵ Deze velden zijn: klachtnummer, indiener klacht, datum ontvangst, omschrijving, ontvankelijk?, verzendingsdatum ontvangstmelding, resultaat, datum afhandeling, datum mededeling, doorlooptijd en ombudsnorm.

¹⁶ Omwille van het feit dat een beperkt aantal klachten werden ingevoerd waarvan de ontvangstdatum zich situeert in 2001, dus vóór het in voege treden van het klachtendecreet.

¹⁷ Deze studiedag gaat door in de congreszaal van het Huis van de Parlementairen, Leuvenseweg 21, Brussel.

¹⁸ Voor het departement Onderwijs zal Emmanuel Pardon deze studiedag bijwonen.

5.1 ‘Normconform Ombudswerk: een zoektocht naar ombudsnormen’: onder deze titel verscheen een eerste werkdocument van de Vlaamse Ombudsdienst . In 2001 werkte de Ombudsdienst aan een verfijning van de ombudsnormen, dit wil zeggen de criteria waarmee overheidsgedrag wordt beoordeeld om te komen tot een kwalificatie en deze ook te motiveren.

Het hoeft geen betoog dat dit werkdocument interessante achtergrondinformatie biedt bij de kwalificatie van klachtendossiers. Aangezien niet alle klachtencoördinatoren in het bezit zijn van deze publicatie zal Emmanuel Pardon aan de Ombudsdienst vragen om aan alle betrokkenen een exemplaar toe te sturen.

5.2 Naamlijst klachtencoördinatoren:

Ingevolge enkele recente wijzigingen wordt de naamlijst aangepast aan de huidige toestand. Een exemplaar van de geactualiseerde lijst wordt als bijlage bij dit verslag gevoegd.

5.3 Website IKZ:

Om de huidige inspanningen binnen het departement Onderwijs op het stuk van integrale kwaliteitszorg te bundelen werd een ontwerp van website uitgetekend om de beschikbare informatie geleidelijk te ontsluiten via het internet. Op deze website zou informatie kunnen ter beschikking gesteld worden met betrekking tot de gebieden ‘klachtenmanagement’ en ‘interne kwaliteitscontrolegegevens’. Te dien einde werden reeds de nodige werkaanvragen opgemaakt voor SBS (voorzien van URL’s op de ontwikkelings- en publicatieserver). Voor de technische ondersteuning en layout kan een beroep worden gedaan op de medewerking van Sarah Buelens¹⁹ (ook lid van de werkgroep klachtrecht).

Deze website zou naast de klassieke mogelijkheden ook voorzien in directe verbinding met een aantal nuttige links als ‘Vlaamse Ombudsdienst’, ‘Interne Audit’, ‘Infolijn Onderwijs’ en de ‘Vlaamse Infolijn’.

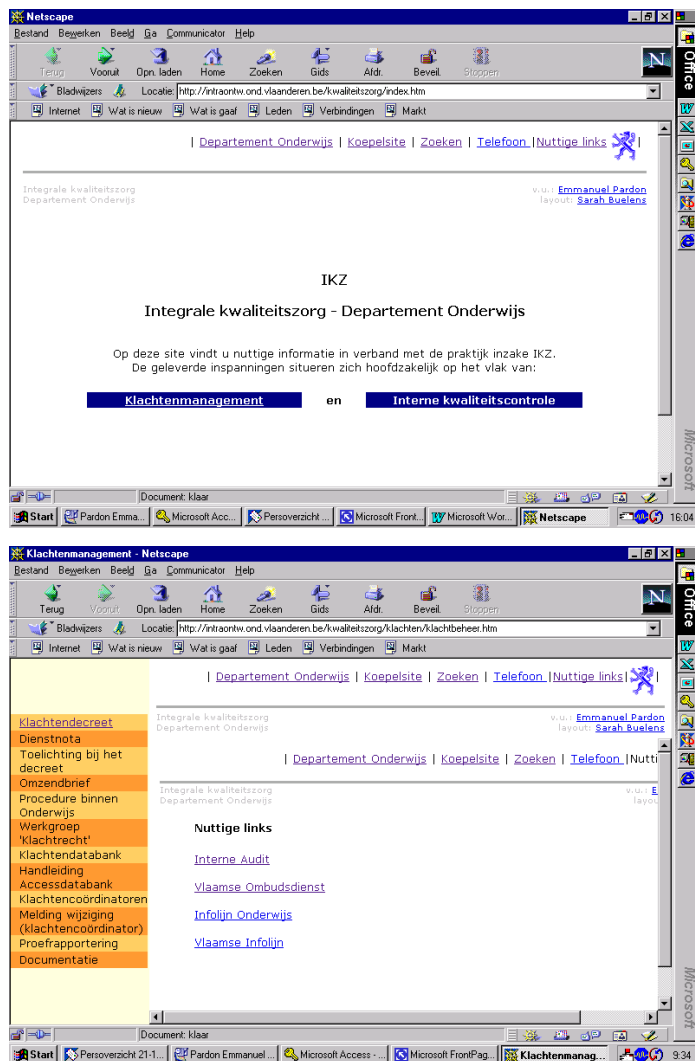
De directieraad gaat evenwel voorlopig niet akkoord om gebundelde informatie van het departement onderwijs inzake Ikc (=interne kwaliteitscontrole) en klachtenbehandeling te ontsluiten op het intranet.

Aangezien er binnen het luik ‘klachtenmanagement’ in het ontwerp van website de intentie bestaat om o.a. de proefrapportering consulteerbaar te maken, wordt vanuit de werkgroep gevraagd om die mogelijkheid alsnog te voorzien; de reeds gemaakte afspraken én de proefrapportering vormen inderdaad nuttige informatie met het oog op de voorbereiding van het jaarverslag 2002. Te dien einde zal Emmanuel Pardon die op de volgende directieraad een korte toelichting zal verschaffen over de huidige stand van zaken, de leden om toelating verzoeken voor het verder uitwerken van de website, althans wat het luik klachtenmanagement betreft²⁰.

¹⁹ In samenspraak en mét het akkoord van de afdeling CLB, Nascholing en Leerlingenvervoer.

²⁰ Tijdens de directieraad van vrijdag 22 november ’02 stemde de directie in met de verdere uitwerking van de website ‘IKZ’ voor wat betreft het luik ‘klachtenmanagement’.

Bij wijze van illustratie worden hieronder enkele beginschermen getoond die reeds ontwikkeld werden in het ontwerp van website ('homepage' en keuzeschermb voor consultatie van documenten rond het klachtendecreet).



*
*
*

De vergadering wordt opgeheven om 11u30.

Emmanuel Pardon
 Directeur (25.11.02)
Inhoudsoverzicht van dit verslag

	Blz.
1. Inleiding	1
2. Proefrapportering	2
2.1 Kwantitatieve gegevens.....	2
2.2 Reactie op de proefrapportering vanuit de directieraad	8
2.3 Vragen en bemerkingen vanuit de Vlaamse Ombudsdienst.....	9

3. Rapportering 2002	12
3.1 Invoer in de databank	12
3.2 Afspraken rond de definitieve rapportering	12
3.3 Aanpassingen aan de databank ‘klachtenregistratie.mdb’	13
4. Studiedag van 4 december 2002	15
5. Varia	15
5.1 Normconform Ombudswerk: een zoektocht naar ombudsnormen	15
5.2 Naamlijst klachtencoördinatoren.....	15
5.3 Website IKZ	15

Bijlagen: 2

- 1) Naamlijst van de klachtencoördinatoren
- 2) De presentatie (transparanten in powerpoint)



Departement Onderwijs – Implementatie klachtendecreet van 1 juni 2001

Naamlijst klachtencoördinatoren (toestand op 1 januari 2003) - Hendrik Consciencegebouw – Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel

BOVENBOUW					
Afdeling	Klachtcoördinatoren	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheden
Beleidscoördinatie	Ann Dejaeghere	02/553.95.41	5C04	Ann.dejaeghere@ond.vlaanderen.be	Algemene coördinatie van de beleidsvoorbereiding
ADMINISTRATIE ONDERSTEUNING					
Afdeling	Klachtcoördinatoren	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheden
Personeel, Logistiek en Boekhouding	Annie Hofman	02/553.87.88	1B10	Annie.hofman@ond.vlaanderen.be	Coördinatie van het departementaal personeelsbeleid
Coördinatie Onderwijspersoneel	Christa Vandenhende	02/553.65.02	1C13	Christa.vandenhende@ond.vlaanderen.be	Coördineert de beleidsuitvoering voor niveau-overschrijdende materies inzake personeel
CLB Nascholing en Leerlingenvervoer	Sarah Buelens	02/553.86.39	1A06	Sarah.buelens@ond.vlaanderen.be	Ondersteunt/begeleidt scholen, leraars, leerlingen en ouders op de domeinen nascholing, leerlingenvervoer en CLB
Studietoelagen	Roland D'Hoker Marc Reniers Erwin Mortier	02/553.86.40 02/553.86.37 02/553.86.30	1A15 1M02 1A25	Roland.dhoker@ond.vlaanderen.be Marc.reniers@ond.vlaanderen.be Erwin.mortier@ond.vlaanderen.be	Toelagen hoger onderwijs Toelagen hoger onderwijs Toelagen secundair onderwijs – Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Informatie en Documentie	Joke Pieraert	02/553.96.52	5A08	Jo.Pieraert@ond.vlaanderen.be	Communiqueert met de onderwijswereld en het brede publiek

ADMINISTRATIE BASISONDERWIJS

Afdeling	Klachtcoördinatoren	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheden
Beleidsvoorbereiding Basisscholen	Karl Wauters	02/553.92.36	A6	karl.wauters@ond.vlaanderen.be	Staat in voor de beleidsvoorbereiding mbt scholen en leerlingen
Beleidsuitvoering Basisscholen	Griet De Rechter Annick Claes	02/553.92.06 02/553.93.82	4A25 4A24	Griet.Derechter@ond.vlaanderen.be Annick.claes@ond.vlaanderen.be	Leerlingen- en schooldossiers (SBT's) Verificatiedienst
Beleidsvoorbereiding Personeel Basisonderwijs	Kristof Busquart	02/553.94.91	4C01	Kristof.Busquart@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding mbt personeelsmateries
Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs	Hilde Ballon A.De Baeremaecker Jos Van Laer Annick Waegeman	02/553.93.18 02/553.94.04 02/553.94.69 02/553.93.42	4B15 4C11 4C13 4B07	hilde.ballon@ond.vlaanderen.be andre.de.baeremaecker@ond.vlaanderen.be jozef.vanlaer@ond.vlaanderen.be annick.waegeman@ond.vlaanderen.be	Personeelsdossiers (WS's): wedden en terugvorderingen Geco's-pensioenen-TBS – pensioenoverdrachten verloven- bekwaamheidsbewijzen- vaste benoeming vervangingspool

ADMINISTRATIE SECUNDAIR ONDERWIJS

Afdeling	Klachtcoördinatoren	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheden
Beleidsvoorbereiding Secundaire Scholen	Ruben Plees	02/553.89.66	2C01	ruben.plees@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding mbt scholen en leerlingen
Beleidsuitvoering Secundaire Scholen	May Van Elst	02/553.87.13	2A10	May.vanelst@ond.vlaanderen.be	Leerlingen- en schooldossiers (SBT's)
Beleidsvoorbereiding Personeel Secundair	Nadette Warnier	02/553.89.47	2C13	Nadette.warnier@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding mbt personeelsmateries
Beleidsuitvoering Personeel Secundair	Staf Permentier	02/553.91.08	3AB4	staf.permentier@ond.vlaanderen.be	Personeelsdossiers (WS's): Vervangingspool, detacheringen, TBSp/a 55+, overdrachten, meesters vak- en dienstpersoneel, werkstations

ADMINISTRATIE HOGER ONDERWIJS EN WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK

Afdeling	Klachtcoördinatoren	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheden
Universitair Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek	Ann Raiglot	02/553.98.39	7A1	ann.raiglot@ond.vlaanderen.be	Coördinatie van het beleid inzake hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek
Hoger Onderwijs buiten de Universiteit	Jean-Paul Adams	02/553.97.39	6A25	Jeanpaul.adams@ond.vlaanderen.be	Ontwikkelt, evalueert en voert het beleid uit inzake hogescholen

ADMINISTRATIE PERMANENTE VORMING

Afdeling	Klachtcoördinatoren	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheden
Deeltijds Kunstonderwijs	Fred Vandenbogaert	02/553.98.69	7C15	Freddy.vandenbogaert@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding, beleidsuitvoering en personeelsmateries van de kunstacademies
Volwassenenonderwijs	Jeroen Seels	02/553.97.64	6C07	Jeroen.seels@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding, beleidsuitvoering en personeelsmateries van instellingen voor onderwijs sociale promotie, tweedekansonderwijs, basiseducatie en afstandsonderwijs

CENTRALE KLACHTENCOÖRDINATIE

Administratie	Centrale coördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegheden
Basisonderwijs (directoraat-gen.)	Emmanuel Pardon	02/553.92.31	4AB1	emmanuel.pardon@ond.vlaanderen.be	Centrale opvolging van de klachtenvoorziening en beleidsrapportering

Gebruikte afkortingen:

CLB = Centra voor leerlingenbegeleiding

SBT's = schoolbeheerteams

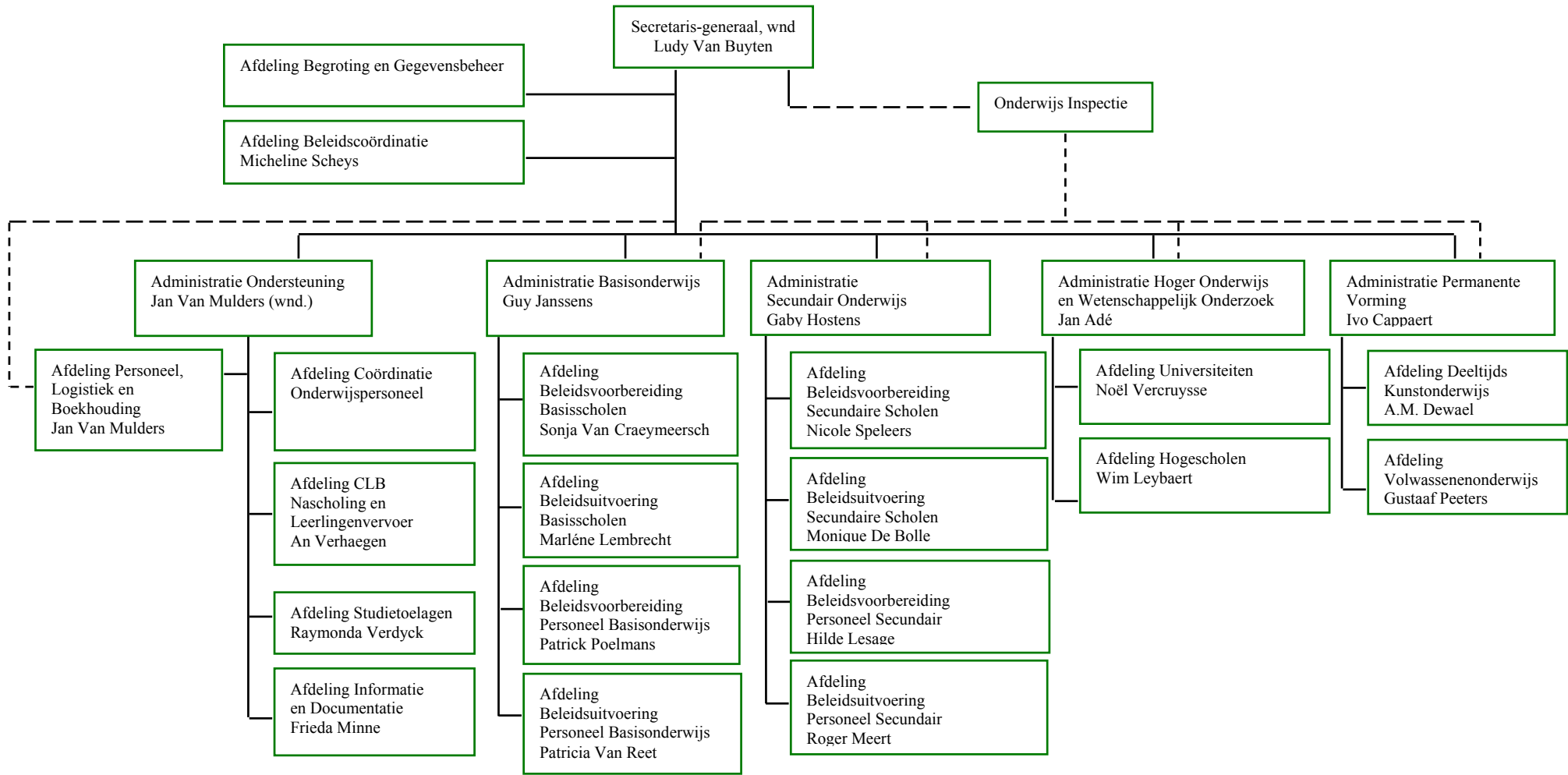
WS's = werkstations

TBS = terbeschikkingstelling

TBS p/a55+ = terbeschikkingstelling wegens persoonlijke aangelegenheden vanaf de leeftijd van 55 jaar

(EP/I:/Implementatie .../Overzicht klachtencoördinatoren)

25-3-03 14:23



Verslag voor het werkingsjaar 2002 over het klachtenmanagement van het departement Welzijn, Volksge- zondheid en Cultuur.

1. Gegevens

Scope van het verslag

Dit verslag is het werkingsverslag voor alle geledingen van het departement Welzijn Volksge-
zondheid en cultuur.

Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn

directoraat-generaal
centrum voor Bevolkings- en Gezinsstudiën (CBGS)
afdeling Algemeen Welzijnsbeleid
afdeling Bijzondere Jeugdbijstand
Fonds voor Bijzondere Jeugdbijstand.
afdeling Gemeenschapsinstellingen
afdeling Inspectie en Toezicht
afdeling Welzijnszorg
Vlaams Zorgfonds

Administratie Gezondheidszorg

directoraat-generaal en entiteit Beleidsondersteuning
afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg
afdeling Verzorgingsvoorzieningen

Koninklijke Academie voor Geneeskunde van België

Administratie Cultuur

directoraat-generaal
afdeling Beeldende Kunst en Media
afdeling Jeugd en Sport
afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheken
afdeling Muziek, Letteren en podiumkunsten
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSK)

Bovenbouw van het departement

secretariaat-generaal
afdeling Coördinatie en Beleidsondersteuning WVC
afdeling Personeel WVC
afdeling Ondersteuning Werking WVC
Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (VIPA)

De klachtencoördinatoren

Voor de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn en het CBGS

Frank Kuylen
Markiesstraat 1 (lokaal 336)
1000 Brussel
tel 02-553.33.05
frank.kuylen@wvc.vlaanderen.be

Voor de administratie Gezondheidszorg

Maurits Meyers
Markiesstraat 1 (lokaal 434)
1000 Brussel
tel 02-553.36.49
maurits.meyers@wvc.vlaanderen.be

Voor de administratie Cultuur en het KMSKA

Gert Van Tittelboom
Parochiaanstraat 15 (lokaal 406)
1000 Brussel
tel 02-553.68.63
gert.vantittelboom@wvc.vlaanderen.be

Voor bovenbouw WVC en algemene coördinatie

Luc Moens
Markiesstraat 1 (lokaal 230)
1000 Brussel
tel 02-553.31.08
luc.moens@wvc.vlaanderen.be

Kwantitatieve Gegevens

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	145
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	80
	Onontvankelijk	65
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie (omzendbrief 3.4)	Al eerder klacht ingediend	3
	Meer dan een jaar voor indiening	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
	Kennelijk ongegrond	13
	<i>Beleid en regelgeving</i>	21
	<i>Interne personeelsaangelegenheden</i>	0
	Geen belang	1
	andere	25
Aantal klachten volgens de drager	Brief	84
	Mail	9
	Telefoon	46
	Fax	4
	Mondeling	2
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	83
	Via kabinet	44
	Via Vlaamse ombudsdienst	Niet geregistreerd
	Via georganiseerd middenveld	Niet geregistreerd
	Andere kanalen	18

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	11,52
	Mediaan	9
	0-10 dagen	112
	> 10 dagen	33
Statistische gegevens over het termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	29,63
	Mediaan	28
	0-20 dagen	48
	21-45 dagen	72
	46-90 dagen	14
	>90 dagen	4
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	Mate van gegrondheid wordt niet geregistreerd
	Deels gegrond	Mate van gegrondheid wordt niet geregistreerd
	Ongegrond	Mate van gegrondheid wordt niet geregistreerd
Aantal (deels) <u>gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	Mate van oplossing wordt niet geregistreerd
	Deels opgelost	Mate van oplossing wordt niet geregistreerd
	Onopgelost	Mate van oplossing wordt niet geregistreerd
Aantal (deels) <u>gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	Mate van gegrondheid wordt niet geregistreerd
	Te lange behandeltermijn	Mate van gegrondheid wordt niet geregistreerd
	Ontoereikende informatieverstrekking	Mate van gegrondheid wordt niet geregistreerd
	Onvoldoende bereikbaarheid	Mate van gegrondheid wordt niet geregistreerd
	Onheuse bejegening	Mate van gegrondheid wordt niet geregistreerd
	Andere	Mate van gegrondheid wordt niet geregistreerd

2. Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten.

Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn

Afdeling Algemeen Welzijnsbeleid

<p>2. Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn.➤ Per inhoudelijke categorie; de mate van gegrondheid van de klacht (gegrond / deels gegrond / ongegrond)➤ Per inhoudelijke categorie: de mate waarin de <u>(deels) gegronde</u> klacht is opgelost (opgelost / deels opgelost / onopgelost)➤ Per inhoudelijke categorie: de toegepaste ombudsnormen bij de <u>(deels) gegronde</u> klachten	<p>1 klacht, wegens verkeerde interpretatie dossier, wat leidde tot negatieve beslissing.</p> <p>De klacht bleek gegrond na herbekijken op grond van de reactie en de aanvullende inlichtingen.</p> <p>De klacht is volledig opgelost, doordat het dossier werd herbekeken, en een nieuw (positief) voorstel werd opgesteld</p> <p>Niet-akkoord met beslissing bestuursinstelling</p>
--	---

Afdeling Bijzondere Jeugdbijstand

De JO-lijn, info- en klachtendienst voor jongeren en ouders in de bijzondere jeugdbijstand, voerde 73 klachten in het centrale klachtenregistratiesysteem in van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur. De JO-lijn voert een omstandige registratie uit van alle vragen, klachten en tussenkomen, ruimer dan de scope van een klachtenregeling. Over deze specifieke registratie wordt regelmatig verslag uitgebracht aan het ruime publiek.

Afdeling Gemeenschapsinstellingen – De Zande, Campus Ruiselede

<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn.➤ Per inhoudelijke categorie; de mate van gegrondheid van de klacht (gegrond / deels gegrond / ongegrond)➤ Per inhoudelijke categorie: de mate waarin de <u>(deels) gegronde</u> klacht is opgelost (opgelost / deels opgelost / onopgelost)➤ Per inhoudelijke categorie: de toegepaste ombudsnormen bij de <u>(deels) gegronde</u> klachten	<p><i>Categorie 1: pedagogische interventies ten aanzien van minderjarigen</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Aantal: 6• Mate van gegrondheid: 1 gegrond 3 deels gegrond 2 ongegrond• Mate van oplossing: 1 opgelost 3 deels opgelost• Toegepaste ombudsnorm: 4 onheuse bejegening
---	--

Afdeling Gemeenschapsinstellingen – De Zande, Campus Beernem

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	2
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	Onontvankelijk	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	1
	Telefoon	
	Fax	
	Mondeling	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	1

Afdeling Inspectie en Toezicht

<p>2. Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn.➤ Per inhoudelijke categorie; de mate van gegrondheid van de klacht (gegrond / deels gegrond / ongegrond)➤ Per inhoudelijke categorie: de mate waarin de <u>(deels) gegronde</u> klacht is opgelost (opgelost / deels opgelost / onopgelost)➤ Per inhoudelijke categorie: de toegepaste ombudsnormen bij de <u>(deels) gegronde</u> klachten	<p>Twee klachten (van particulieren) betroffen het uitblijven van een schriftelijke reactie/antwoord op de door hen aan de minister gesignaleerde problemen/vragen i.v.m. de werking van een rusthuis/OCMW. Deze klachten bleken gegrond (te lange behandelingstermijn) en werden zo spoedig mogelijk opgelost door de verzending van een antwoord met de bevindingen van de administratie.</p> <p>De drie andere klachten, waarbij telkens een (andere) inspecteur een gebrek aan objectiviteit bij de uitvoering van zijn/haar controlerende taken werd aangewreven, bleken ongegrond te zijn.</p> <p>Blijkbaar werd bij geen van de klachten door de klager gebruik gemaakt van de mogelijkheid om beroep aan te tekenen bij de Vlaamse Ombudsdienst.</p>
---	--

Afdeling Welzijnszorg

Ouderenvoorzieningen

<p>2. Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn. ➤ Per inhoudelijke categorie; de mate van gegrondheid van de klacht (gegrond / deels gegrond / ongegrond) ➤ Per inhoudelijke categorie: de mate waarin de <u>(deels) gegronde</u> klacht is opgelost (opgelost / deels opgelost / onopgelost) ➤ Per inhoudelijke categorie: de toegepaste ombudsnormen bij de <u>(deels) gegronde</u> klachten 	<p><i>Afzonderlijk blad gebruiken</i></p> <p>2 houding administratie</p> <p>1 gegrond</p> <p>1 deels gegrond</p> <p>2 opgelost</p> <p>1 onheuse bejegening</p> <p>1 onheuse bejegening + ontoereikende informatieverstrekking</p>
---	---

Thuiszorg

Aantal	Categorie	Aantal			Gegrondheid	Oplossingen	Ombudsnorm
7	Subsidies	5	Niet uitbetalen van saldi	Opmerking Rekenhof	gegrond	deze klachten werden opgelost: er werd een nieuwe ordonnatie overgelegd, die uiteindelijk door het Rekenhof werd aanvaard.	5 onheuse bejegening: diensten hadden ook tussenkomsten verwacht voor de werkingkosten
		2	Niet uitbetalen van subsidies/ vraag om regularisatie	gegevens werden niet conform de regels aan administratie bezorgd/ regularisatie tgw interpretatie regelgeving	deels gegrond	1 opgelost: subsidies werden geregulariseerd + het administratief draaiboek werd aangepast (duidelijker) + de voorzieningen worden vanaf nu steeds verwittigd. 1 problematiek in onderzoek: zeer complexe materie, voorziening(en) worden betrokken bij het onderzoek	1 ontoereikende info (onduidelijke formulieren); 1 andere = melding probleem (interpretatie regelgeving)
3	Beleid/ regelgeving	3	Melden van discriminaties binnen het gevoerde beleid en mogelijke gevolgen ervan		ongegrond		3 andere = melding misstand:
10		10					

Directoraat-generaal

Vlaams Zorgfonds

Het Vlaams Zorgfonds heeft 1 ontvankelijke en gegronde klacht ontvangen in het jaar 2002.

De klacht houdt verband met de administratieve afhandeling van een bezwaar bij het Vlaams Zorgfonds tegen een beslissing van een zorgkas. Op de bijlage bij de brief, zijnde de beslissing van de leidend ambtenaar met betrekking tot het bezwaar, werd een verkeerde naam ingevuld.

De fout werd hier door de dossierbehandelaar onmiddellijk opgelost via het versturen van een nieuwe brief met een rechtzetting, de dag na de ontvangst van de klacht.

Coördinatie Welzijn en Justitie

De beleidscel ontving één ontvankelijke en gegronde klacht in het jaar 2002.

De klacht richtte zich tegen de nodeloos aanslepende dossierafhandeling voor de subsidiëring van een project. Het dossier kon tijdig door de Vlaamse regering worden goedgekeurd.

Administratie Gezondheidszorg

<i>Inhoudelijke categorie (#)</i>	<i>Mate van gegrondheid (#)</i>	<i>Mate van oplossing (#)</i>	<i>Toegepaste ombudsnorm</i>
Psychiatrie (1)	Deels gegrond (1)	Opgelost (1)	Ontoereikende informatie
Rust- en verzorgingstehuizen (1)	Ongegrond (1)		
Ziekenhuizen (1)	Ongegrond (1)		
Medisch Verantwoord Sporten (1)	Ongegrond (1)		
Infectieziekten (1)	Deels gegrond (1)	Opgelost (1)	De burger voelt zich onheus bejegend
Inenting meningitis (2)	Ongegrond (2)		
Terugbetaling ACT-HIB vaccin (1)	Ongegrond (1)		
Gezondheid en milieu (3)	Ongegrond (3)		
Ziektepreventie (2)	Ongegrond (2)		

Administratie Cultuur

Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn.

Directoraat-generaal	1
Afdeling Beeldende Kunst en Media	3 (waarvan 1 klacht niet ontvankelijk was)
Afdeling Jeugd en Sport	1
Afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheken	1
Afdeling Muziek, Letteren en podiumkunsten	6
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSK)	2
Totaal Cultuur	14

Eén klacht was anoniem en ging over vermeende wantoestanden in een stedelijk museum. De gegevens van de klager werden opgevraagd, maar niet ontvangen. Deze klacht is dus niet ontvankelijk. Ze werd wel als klacht geregistreerd maar niet verder toegelicht bij de rapportering.

Per inhoudelijke categorie;
de mate van gegrondheid van de klacht
(gegrond / deels gegrond / ongegrond)

	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond
Directoraat-generaal	0	0	1
Afdeling Beeldende Kunst en Media	2	0	0
Afdeling Jeugd en Sport	0	0	1
Afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheken	0	0	1
Afdeling Muziek, Letteren en podiumkunsten	6	0	0
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSK)	1	1	0
Totaal Cultuur	9	1	3

Per inhoudelijke categorie:

de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost
(opgelost / deels opgelost / onopgelost)

	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost
Directoraat-generaal	NVT	NVT	NVT
Afdeling Beeldende Kunst en Media	1	0	1
Afdeling Jeugd en Sport	NVT	NVT	NVT
Afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheken	NVT	NVT	NVT
Afdeling Muziek, Letteren en podiumkunsten	4	1	1
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSK)	1	1	0
Totaal Cultuur	6	2	2

NVT: Niet van toepassing

Per inhoudelijke categorie:

de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten

	1	2	3	4	5
Directoraat-generaal	NVT	NVT	NVT	NVT	NVT
Afdeling Beeldende Kunst en Media	1	1	0	0	0
Afdeling Jeugd en Sport	NVT	NVT	NVT	NVT	NVT
Afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheken	NVT	NVT	NVT	NVT	NVT
Afdeling Muziek, Letteren en podiumkunsten	2	0	2	0	2
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSK)	0	0	0	0	2
Totaal Cultuur	3	1	2	0	4

- 1: Niet-correcte beslissing
- 2: Te lange behandeltermijn
- 3: Ontoereikende informatieverstrekking
- 4: Onvoldoende bereikbaarheid
- 5: Onheuse bejegening
- 6: Andere

Bovenbouw van het departement

Deze entiteit heeft hoofdzakelijk interne klanten. Er werden dan ook geen klachten ontvangen noch geregistreerd in het systeem.

3. De procedure van de klachtenbehandeling

In de loop van 2002 werd de procedure voor de klachtenbehandeling uitgewerkt.

Concreet ging het over het opzetten van de praktische organisatie. Door het feit dat het departement diensten heeft op ongeveer 70 locaties waarvan de meeste niet elektronisch verbonden zijn met het hoofdbestuur is bij de uitwerking ervan hiermee rekening gehouden.

De praktische organisatie bestond er in de aanduiding van klachtenbehandelaars, het uitwerken van de eigenlijke procedure, communicatie over de werkwijze en het uitwerken van een registratiesysteem.

Voor de uitwerking van de procedure werd uitgegaan van het decreet en de omzendbrief van 1 februari 2002. Alhoewel het kabinet van de minister-president aangaf om rekening te houden met de organisatorische, functionele en personeelsmatige implicaties van klachtenbehandeling, is hiervan in de praktijk niets omgezet. De procedure is derhalve voldoende pragmatisch gehouden om de werklust binnen de beschikbare personeelssterkte te kunnen organiseren. Op die manier kon niet maximaal aan de doelstelling van het klachtendecreet worden tegemoetgekomen, maar werd getracht om in de geest van het decreet en de kwaliteitszorg een procedure voor de klachtenbehandeling uit te werken. Als bijlage vindt u de gedetailleerde werkwijze zoals ze gangbaar is binnen het departement.

In voormelde bijlage vindt u ook de klachtenbehandelaars die aangesteld zijn voor de meeste entiteiten die te maken hebben met externe klanten. De externe klanten van het departement zijn in grote mate professionele intermediaire organisaties. Bovendien is in de regelgeving van de meeste sectoren een bezwaarprocedure voorzien. Vandaar ook de verklaring dat relatief weinig klachten geformuleerd worden. Bovendien heeft het departement ook klantentevredenheidsonderzoeken naar de dienstverlening van de administratie laten uitvoeren. Op deze manier kent het departement zijn sterke maar ook te verbeteren punten. Hieraan wordt door de betrokken entiteiten voortdurend gewerkt.

Via interne opleiding werden de klachtenbehandelaars opgeleid om de klachten af te handelen. Aan het management werd een toelichting gegeven over het opzet van het decreet en de uitgewerkte werkwijze. In de loop van 2003 zal de interne procedure gedocumenteerd worden via het intranet.

Naar het externe publiek werd er naast de informatiecampagne geen bijkomende informatiecampagne opgezet. Door de aangekondigde herstructurering in het kader van het Beter Bestuurlijk Beleid zullen de entiteiten binnen en buiten het departement wijzigen zodat het wenselijk is om de organisatie van de klachtenprocedure en de externe communicatie vanuit de nieuwe entiteiten te organiseren.

Tot slot is er ook een eigen registratiesysteem uitgewerkt bij gebrek aan een gemeenschappelijk informaticasysteem voor het ministerie. Dit systeem is pas opgeleverd in de loop van de zomer zodat met terugwerkende kracht de registratie is moeten gebeuren.

3.1. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling in de Koninklijke Academie voor geneeskunde van België

De koninklijke Academie voor Geneeskunde van België (KAGB) is een kleine Vlaamse openbare, wetenschappelijke instelling met Vlaamse en federale, adviserende en wetenschappelijke opdrachten. De leden van de KAGB zijn vooral universiteitsprofessoren op het gebied van de geneeskunde, de farmacie en de diergeneeskunde. De leden vergaderen éénmaal per maand. Het bestuur van de Academie bestaat uit 4 personen: de voorzitter, twee ondervoorzitters en de vaste secretaris. De werking van de Academie wordt verzekerd door 6 ambtenaren (3 voltijds en 3 halftijds). De administratieve leiding wordt waargenomen door de heer Julien Crabbé. De klachtencoördinator/-behandelaar is de heer Herwig Deumens. Vermits de personeelsbezetting zo beperkt is, kan zeer informeel gewerkt worden. Klachten per post, fax of e-mail horen rechtstreeks aan de klachtencoördinator doorgespeeld te worden. Bij telefonische klachten hoort de klager met de klachtencoördinator in verbinding gesteld te worden. Het formulier dat voor de registratie gebruikt moet worden, is een kopie van het formulier dat gebruikt wordt voor de registratie van klachten in de administratie Gezondheidszorg van het departement WVC. De KAGB hangt van deze administratie af. De klachtencoördinator hoort in te staan voor de onbureaucratische behandeling van de klacht, waarbij het decreet en de omzendbrief VR2002/20 als leidraad gelden om de geldende normen te respecteren. Doordat er in 2002 geen klachten bij de KAGB ingediend zijn, is de procedure niet toegepast.

3.2. Klachtenprocedure voor de bijzondere jeugdbijstand

A. Toegang tot de klachtenbehandeling.

In de praktijk gebeurt de toegang tot de procedure van klachtenbehandeling binnen de bijzondere jeugdbijstand meestal via de JO-lijn. Deze laagdrempelige gratis telefoonlijn bestaat al vanaf 1997 en dit voor al de verschillende belanghebbenden in de bijzondere jeugdbijstand. JO-lijn is telkens bereikbaar op maandag van 9 tot 13 uur en woensdag en vrijdag van 13 tot 18 uur.

De informatie over JO-lijn wordt verspreid via de buitendiensten , de verschillende voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand en de verschillende welzijnsorganisaties zoals CAW's en JIP's.

Andere wegen langswaar klachten ingang vinden in de klachtenprocedure van de bijzondere jeugdbijstand zijn de Vlaamse Ombudsdienst en brieven aan de minister omtrent een bepaalde problematiek.

De verzoeker krijgt een ontvangstmelding toegezonden binnen de 10 dagen. Hierin beschrijft men heel kort de klacht en meldt JO-lijn dat er contact wordt opgenomen met de betrokken actoren.

De verzoeker wordt ook in kennis gebracht dat hij een antwoord mag verwachten binnen de 45 dagen.

B. De klachtenbehandeling stap voor stap

Na de ontvangst van de klacht start de **fase van de klachtverkenning**. Er wordt contact opgenomen met de verschillende actoren die bij de klacht betrokken zijn, dit om de klacht in zijn juis-

te context te plaatsen.

Zodra men een uitgebreid beeld heeft van de klacht, start de **fase van de klachtanalyse**. In deze fase van de klachtenprocedure onderzoekt JO-lijn de verantwoordelijkheden van de onderscheiden actoren. Er wordt hierbij een onderscheid gemaakt tussen objectieve en subjectieve feiten.

De volgende fase is de **klachtoplossing**. Rekening houdende met al de verantwoordelijkheden wordt zoveel mogelijk een antwoord voorbereid dat toekomstgerichte perspectieven biedt voor de klager.

Volledigheidshalve worden aan de klager nog de onregelmatigheden benoemd en worden en de reeds besproken afspraken herhaald.

3.3. Aandachtspunten bij de klachtenprocedure voor de afdeling Gemeenschapsinstellingen De Zande, Campussen Ruiselede en Beernem

Met betrekking tot de procedure die gehanteerd wordt op het vlak van het behandelen van klachten wordt in essentie dan ook eenzelfde beleid gevoerd.

Toeleiding van klachten door minderjarigen

Standaard binnen de onthaalprocedure in de GBJ worden de minderjarigen op hun rechten gewezen inzake het neerleggen van een klacht. Uitdrukkelijk wordt hierbij verwezen naar de mogelijkheden via de JO-Lijn. Tijdens hun verblijf kunnen zij ook steeds een brief met hun klacht richten tot de directie.

Mondelinge klachten van minderjarigen worden in principe niet geregistreerd en niet behandeld binnen de klachtenprocedure (cfr 5).

Voor wat campus Ruiselede betreft werd daar in de loop van 2002 in 1 situatie van afgeweken. De klacht werd gecommuniceerd via het dagelijkse rapport.

Met de jongere kan in gesprek gegaan worden over het feit dat hij niet akkoord gaat met bepaalde maatregelen en kan hem gewezen worden op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen bij de directie.

Klachten van minderjarigen die schriftelijk aan de directie worden overgemaakt en klachten die minderjarigen via andere diensten, bijvoorbeeld JO-Lijn, formuleren, worden bij ontvangst onmiddellijk toegeleid naar de klachtenbehandelaar.

Toeleiding van klachten door derden

Elke klacht wordt gemeld aan de klachtenbehandelaar. Deze gaat na of deze derde belanghebbende is. Is dit niet het geval, dan wordt deze klacht niet geregistreerd en niet behandeld. Is dit wel het geval, dan wordt gevraagd de klacht schriftelijk of via e-post te uiten. Wordt de klacht niet op deze wijze geformuleerd, dan wordt deze niet geregistreerd en niet behandeld (cfr 5).

Behandeling van de klachten

De klachtenbehandelaar volgt de opgelegde procedures voor het melden van ontvangst, het afhandelen en het registreren van de klacht.

In de mate dat een klacht geformuleerd werd door een geplaatste minderjarige, (in de loop van 2002 betreft het in dergelijke situaties exclusief jongeren die zich ten tijde van het formuleren van de klacht als sanctie in afzondering geplaatst werden) werd geopteerd om geen schriftelijke ontvangstmelding te verstrekken aan de minderjarige. Omwille van de aard van de klachten, én de

combinatie van de taak van klachtenbehandelaar met andere verantwoordelijkheden, werd de jongere zeer snel bezocht. (Jongeren hebben recht op een gesprek met een vertegenwoordiger van de directie)

Het communiceren van de uiteindelijke beslissing -opnieuw in die situaties dat het de geplaatste minderjarige is die een klacht indient- aan de minderjarige werd eveneens op mondelinge wijze gerealiseerd.

4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn

Afdeling Algemeen Welzijnsbeleid

Na ontvangst klacht door behandelaar enerzijds ontvangstmelding en anderzijds nagaan wat, waar en bij wie de zaak in behandeling is. Vermits de herziening reeds ingezet was, was communicatie hierover het hoofdelement.

Afdeling Bijzondere Jeugdbijstand

Via de klachtenprocedure van de bijzondere jeugdbijstand werden zowel informatievragen, meldingen als klachten behandeld.

Een groot deel van de **informatievragen** had betrekking op de structuur van de bijzondere jeugdbijstand, die voor veel personen als complex wordt ervaren . Hierbij worden ook vragen gesteld over de rol van de verschillende actoren in de hulpverlening.

Gezien de complexiteit van de bijzondere jeugdbijstand is het duidelijk dat informatie over de functie en de werking van het geheel noodzakelijk blijft.

Naast een duidelijke en cliëntgerichte informatiestroom zal er ook nood zijn aan een “op maat” gesneden aanpak. Heel wat personen willen in hun specifieke situatie de mogelijkheden en beperkingen kennen en dit liefst van een derde persoon.

Bij de behandeling van **meldingen** werd gekozen om de melder in contact te brengen met de bevoegde dienst of de persoon. Veelal echter komt de melding van een persoon die maar zijdelings betrokken is bij het hulpverleningsproces van de minderjarige.

Bij de behandeling van **klachten** in 2002 zag de JO-lijn grosso modo twee soorten klachten:

1. klachten over het verloop van de hulpverlening
2. klachten over een genomen beslissing

In de eerste soort klachten wordt er vooral gefocust op het verbeteren van de relatie consulent – cliënt. Via veelvuldige contacten met consulenten, leidend consulenten en cliënten wordt er gepoogd om door middel van het maken van duidelijke afspraken de hulpverleningsrelatie terug het nodige vertrouwen te geven.

In de klachten die betrekking hebben op een genomen beslissing is het noodzakelijk te verduidelijken wat de bevoegdheid is van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en waar haar verantwoordelijkheid begint en eindigt.

Indien het handelt om een beslissing van het bureau van het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg of de Bemiddelingscommissie, tracht JO-lijn de geschiedenis van de beslissing te reconstrueren. De klachtenbehandelaar bespreekt, meestal via de telefoon, zijn bevindingen rond de gecontesteerde beslissing. Gezien de genomen beslissingen meestal niet meer teruggedraaid worden, legt de klachtenbehandelaar het accent op de toekomst.

Afdeling Gemeenschapsinstellingen

Gezien het beperkte aantal klachten kan geen relevante analyse worden gemaakt van het “klachtenbeeld”.

De vaststelling dat 'onheuse bejegening' aan bod komt bij het leeuwendeel van de behandelde klachten is geenszins verwonderlijk gezien de specifieke taak en opdracht van de Gemeenschapsinstellingen. Daar waar de dienstverlening ook een bepaalde mate van dwang impliceert, lijkt het evident dat jongeren zich frequent onheus behandeld voelen, zeker in die situaties waarin overgegaan wordt tot het hanteren van de afzonderingsmaatregel als ultiem instrument bij ernstige problemen.

Administratie Gezondheidszorg

De klachten die - binnen het toepassingsdomein van het klachtendecreet - in 2002 werden ontvangen hebben meestal betrekking op beleidsbeslissingen waarmee de betrokken burger zich niet akkoord verklaart en die hij verkeerdelijk aan de administratieve diensten aanrekent. Inzonderheid heeft het inentingsbeleid van het voorbije jaar kennelijk gezorgd voor praktische ongemakken op het vlak van terugbetalingen, die evenwel niet kunnen verhaald worden op de administratieve dienstverlening.

Eén specifieke klacht betrof een ongenoegen over taalgebonden communicatie (Franstalige arts maakt bezwaar tegen Nederlandse mailing).

Eén klacht stelde het correcte nakomen van de werkgeversverplichtingen van de diensten in vraag. Na onderzoek bleek deze klacht ongegrond.

Op- en aanmerkingen tegen de werking van verzorgingsvoorzieningen zijn klachten die zich buiten het toepassingsgebied van het klachtendecreet situeren. Deze klachten zijn uiteraard steeds aanleiding tot gerichte inspecties vanuit de administratie Gezondheidszorg, maar de eigenlijke opvang van de concrete klachten en de eventuele toekomstige remediëring zijn finaal exclusieve bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de geviseerde voorzieningen.

Administratie Cultuur

Directoraat-generaal:

De klacht betrof de procedure bij het toekennen van een opdracht aan een leverancier in het kader van een grootschalig project. Na onderzoek is gebleken dat de selectieprocedure van de leverancier correct verlopen was, wat dan ook is meegedeeld aan de klager.

Afdeling Beeldende Kunst en Musea:

Eén klacht was anoniem en ging over vermeende wantoestanden in een stedelijk museum. Deze klacht is niet ontvankelijk. Ze werd wel als klacht geregistreerd maar niet verder toegelicht bij de

rapportering.

Eén klacht betrof een multidisciplinair dossier. Omwille van het multidisciplinaire karakter werd het dossier opgesplitst en aan de verschillende beoordelingscommissies voorgelegd. Omdat deze beoordelingscommissies niet over het globale dossier beschikten, gaven ze slechts een deeladvies.

Na de klacht heeft de administratie het dossier in zijn globaliteit hernomen en aan de minister een advies voor het globale dossier bezorgd. De klager werd hiervan zowel door de administratie als door de klachtenbehandelaar op de hoogte gebracht. De klachtenbehandelaar zal in de toekomst de procedure / algemene werkwijze voor dergelijke dossiers aanpassen.

Eén klacht ging over de lange behandelperiode van een bezwaarschrift en het niet of laattijdig beantwoorden van briefwisseling met betrekking tot dit bezwaarschrift. De ombudsman verklaarde deze klacht gegrond en niet herstelbaar, en adviseerde een tijdige beantwoording van brieven van burgers.

Als gevolg van deze klacht werd de behandeling van de bezwaarschriften aangepast. Deze worden nu, in ruggespraak met de administratie, rechtstreeks door de minister behandeld en niet meer voorgelegd aan de adviesraad die het initiële advies m.b.t. de betwiste beslissing formuleerde. Deze regeling bespaart veel tijd en zorgt ervoor dat de burger bij de behandeling van zijn bezwaarschrift slechts één enkele gesprekspartner (de minister) heeft.

Afdeling Jeugd en Sport:

De klacht betrof een niet akkoord gaan met een (negatieve) inhoudelijke beslissing van de minister tot subsidiëring. Onderzoek wees uit dat deze beslissing is genomen volgens een in het betreffende reglement duidelijk omschreven procedure, die volledig correct is verlopen en waarbij alle stappen gebeurden binnen de voorziene termijnen. Het nemen van de uiteindelijke beslissing behoort tot de discretionaire bevoegdheid van de minister. Hiertegen is enkel nog beroep mogelijk bij de Raad van State. Dat was trouwens vermeld in de brief waarbij de minister de betrokkene op de hoogte bracht van zijn beslissing. Dit alles is aan de klager meegedeeld.

Afdeling MLP:

Drie klachten gingen over het verwerven van informatie en een gesprek: hieraan werd voldaan.

Een klacht betwistte de laattijdige beslissing van de minister ivm een dossier. Deze klacht is opgelost door beslissing van de minister.

Een klacht ging over de negatieve beslissing van de minister. De klachtenbehandelaar heeft de klager de raad gegeven contact op te nemen met de beoordelingscommissie, vermits er in dat kader reeds een procedure bestaat.

Een andere klacht betwistte de afrekening van een dossier. Het standpunt ivm de afrekening blijft echter behouden.

Afdeling VOB:

De klacht betrof de beslissing de toelage niet toe te kennen voor 2 vormingssessies internet, in het kader van de cultuurspreidende initiatieven. Na onderzoek is deze beslissing correct gebleken, wat dan ook is meegedeeld aan de klager.

KMSKA

Een klager vindt dat hij door het KMSKA onheus werd behandeld. De klager was ontevreden over het feit dat er in het KMSKA geen gemeenschappelijke biljetten te verkrijgen waren voor een tentoonstelling, die in de pers aangekondigd was als een gezamenlijk initiatief van het KMSKA met het Paleis van Schone Kunsten Brussel. Ook was de betreffende catalogus niet verkrijgbaar in het KMSKA. Volgens de publiciteit zou dit nochtans het geval moeten geweest zijn. De klager was ook ontevreden over de inhoud van de tentoonstelling in het KMSKA. Bovendien was hij misnoegd over het feit dat zijn brief laattijdig werd beantwoord.

De brief van de klager werd pas na meer dan drie maanden beantwoord. Wat dat betreft is de klacht dus gegrond. Ook het feit dat er in het KMSKA, noch de combinatietickets, noch de catalogus, te verkrijgen waren kan als een gegronde klacht worden beschouwd.

Wat betreft de inhoud van de tentoonstelling, is de klacht niet gegrond. De tentoonstelling werd samengesteld in samenwerking met een tentoonstellingsarchitecte en een getalenteerd architectenduo. De inhoud van een tentoonstelling is een subjectief gegeven. De beleving is voor ieder individu anders. Daartegen kan dus moeilijk klacht worden ingediend.

Een andere persoon kloeg dat hij na een maand van telefoneren, e-mails sturen en een bezoek nog niet geholpen was bij het verzamelen van informatie voor een opleiding die hij als vrije student volgt aan de universiteit. Hij had vooral problemen met de blijk van onverschilligheid en 'ivoren-toren'-mentaliteit.

Het kan volgens KMSKA niet dat iemand met een vraag het gevoel krijgt van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Anderzijds meent het KMSKA dat het niet altijd over de middelen beschikt om de vele vragen op te lossen die voortvloeien uit seminariewerken van de studenten in de beeldende kunsten uit zowat het hele land. Het KMSKA kan echter wel efficiënt tegemoetkomen aan dergelijke vraag als voorafgaandelijk overleg gepleegd kan worden met de docent die de oefening oplegt of organiseert.

De zaak werd uitgepraat met de klager en schriftelijk bevestigd.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn

Afdeling Algemeen Welzijnsbeleid

Het dossier dat aanleiding gaf tot een klacht, was reeds in heronderzoek bij het betrokken team terwijl het als “klacht” werd behandeld.

Afdeling Bijzondere Jeugdbijstand

Een eerste belangrijke vaststelling voor de bijzondere jeugdbijstand is dat de klachtenprocedure bijna uitsluitend wordt gebruikt door ouders . De betrokken minderjarigen zijn duidelijk in de minderheid.

Gezien de specifieke situatie van de bijzondere jeugdbijstand en de ervaring die de afdeling al heeft opgebouwd met betrekking tot de klachtenbehandeling door middel van de JO-lijn, houdt men praktisch geen rekening met de al of niet **ontvankelijkheid** van een klacht.

Wanneer een burger, die betrokken is bij een hulpverlening in het kader van de bijzondere jeugdbijstand, zijn ongenoegen wil bespreekbaar stellen, duidt dit meestal op een problematisch aanvoelde relatie tot een dienst van de Vlaamse gemeenschap of een voorziening binnen het kader van de bijzondere jeugdbijstand.

Het is dan ook aan de bijzondere jeugdbijstand om het ongenoegen ernstig te nemen en te gebruiken om de hulpverlening verder aan te passen aan de behoeftes van de cliënt zonder daarbij de maatschappelijke noodzaak van de hulpverlening uit het oog te verliezen.

Indien rekening zou worden gehouden wordt met de ontvankelijkheidscriteria , worden veel klachten onontvankelijk omdat heel wat klachten precies handelen over voorzieningen of omdat ze verwoord worden door personen die maar zijdelings betrokken zijn bij het hulpverleningsproces binnen de bijzondere jeugdbijstand.

Een zelfde opmerking geldt over het begrip **gegrondheid van een klacht**. Rekening houdende met de situatie dat de verzoekers deelnemers zijn in een hulpverleningsproces, kan geen van hun signalen de term ongegrond krijgen zelfs wanneer er objectief gezien geen onregelmatigheden te vinden zijn.

Bij een beperkt aantal klachten is het inderdaad mogelijk onregelmatigheden vast te stellen. Dit omdat ze niet in overeenstemming zijn met de werkwijze zoals beschreven in het kinderrechtenverdrag, de gecoördineerde decreten van 4/4/90, in het besluit betreffende de organisatie en werkwijze van de Comités voor Bijzondere Jeugdzorg van 8/12/98, of in het besluit betreffende de organisatie en werking van de sociale diensten van de jeugdrechtbank van 17/7/91. Deze teksten worden trouwens zoveel mogelijk als toetssteen gebruikt.

De meerderheid van de klachten handelt echter over subjectieve gevoelens: De klager voelt zich niet gehoord, voelt zich bedreigd, niet geïnformeerd enz..... .

Aan de hand van objectieve gegevens tracht de klachtenbehandelaar de klacht herverwoorden en in het juiste perspectief plaatsen. Een gevolg van dit alles is het gebruik van de term “gegrond-onheus bejegend”.

Het is belangrijk te begrijpen dat de **afdeling Bijzondere Jeugdbijstand**, door haar ervaring met de JO-lijn, een klacht ziet als een ernstig signaal dat er problemen zijn opgetreden in de hulpverleningsrelatie tussen de consulent en de cliënt

Een van de belangrijkste doelstelling van de klachtenbehandeling in de bijzondere jeugdbijstand is de hulpverleningsrelatie naar de toekomst toe te optimaliseren. Veelvuldig wordt er gebruik gemaakt van de methodiek van bemiddeling en het personaliseren van informatie.

We wensen hierbij nog twee algemene opmerkingen aan toe te voegen:

1. vele officiële beslissingen zijn niet herstelbaar en kunnen niet meer teruggedraaid worden. Meestal komt het dan aan de jeugdrechter toe een beslissing te nemen,
2. gezien klachtenbehandeling in vele gevallen neer komt op een bemiddeling, wat intensief is, is in sommige gevallen de tijdslimiet van de klachtenbehandeling moeilijk haalbaar.

Afdeling Gemeenschapsinstellingen

Op grond van de geregistreerde klachten kan duidelijk worden gewezen op de onduidelijkheid en de ambiguïteit die hieromtrent heersen binnen de werking van een Gemeenschapsinstelling voor Bijzondere Jeugdbijstand (GBJ).

Vooreerst houdt een plaatsing in de GBJ een aantal beperkingen in voor normaal geachte rechten en/of voor het normaal maatschappelijk en sociaal functioneren minderjarigen. Vanuit haar missie en visie dienen binnen de GBJ eveneens een aantal werkmethoden en werkvormen gehanteerd die zondermeer een ingrijpende invloed hebben op het (dis)functioneren van de geplaatste minderjarigen. Binnen deze context ligt het voor de hand dat individuele pedagogische interventies ten aanzien van minderjarigen door de betrokkenen veelal kunnen/zullen worden geduid vanuit de vereenvoudigde ombudsnorm “onheuse bejegening”. Hetzelfde geldt voor derden (ouders, ...) die in veel gevallen als belanghebbende kunnen worden beschouwd. Alle discussiepunten tussen begeleiding en begeleide als klachten moeten beschouwen leidt tot een indigestie van af te handelen dossiers die enkel al door deze belasting ten nadele van het optimaal beantwoorden van de hulpvraag van de cliënt zal geschieden.

Daarnaast, en hieruit voortvloeiend, ligt het niet voor de hand dat de functie van klachtenbehandelaar wordt gesitueerd binnen de GBJ zelf. Wat betreft het administratief beheren van de klachtenregistraties levert dit geen problemen op. Wat betreft het inhoudelijk afhandelen van de klachten echter wel. Omdat de campusverantwoordelijke – klachtenbehandelaar steeds betrokken partij is. Immers, deze wordt geacht het toepassen van de geëigende werkmethoden en werkvormen te bepalen en te beheersen binnen de instelling, en zal in veel gevallen zelfs persoonlijk de beslissing nemen over te gaan tot passende interventies, die door de betrokkene als zeer ingrijpend worden ervaren. Op grond van deze interventies voelt de betrokkene zich onheus bejegend en kan hieromtrent klacht neerleggen bij ... de campusverantwoordelijke – klachtenbehandelaar.

Gezien de specificiteit van de GBJ lijkt het dan ook op zijn minst zeer wenselijk om, naast de denkoefeningen die reeds zijn gebeurd om de anonimiteit van de minderjarige bij een klacht te kunnen vrijwaren binnen het systeem van klachtenregistratie, ook de denkoefening ten gronde te maken rond de – al dan niet - verenigbaarheid van de functies campusverantwoordelijke en klachtenbehandelaar. Gelet op de sensibiliseringsacties die permanent worden gevoerd binnen de

GBJ rond de diensten van de JO-Lijn, zou het wenselijk kunnen zijn het mandaat van klachtenbehandelaar toe te kennen aan deze dienst.

Administratie Gezondheidszorg

Het klachtenbeeld van 2002 verschilt niet van het klachtenbeeld van vorige jaren.

De ervaring uit het verleden heeft geleerd dat de administratieve diensten veelal benaderd worden door burgers die hun ontevredenheid uiten tegen behandelingen, ondervonden in verzorgingsvoorzieningen. Deze klachten richten zich niet tegen de administratie Gezondheidszorg, integendeel : de diensten worden in dit geval ter hulp geroepen om d.m.v. inspecties de argumentatie van de klager (al dan niet) te bevestigen en te versterken.

Omdat dit soort klachten zich niet richt tegen de dienstverlening van de administratie Gezondheidszorg, valt zij buiten de toepassing van het Klachtendecreet.

Het jaar 2002, waarin het Klachtendecreet zijn eerste toepassing kende, heeft geen toename van klachten voor gevolg gehad.

Administratie Cultuur

De klachten die in de administratie Cultuur zijn behandeld in 2002 zijn in aantal toegenomen ten opzichte van 2001. In 2001 werden in totaal 4 klachten geregistreerd bij de Ombudsdienst. Deze stijging is vermoedelijk te wijten aan de bekendmaking van het klachtendecreet en de invoering van het registratiesysteem. Een aantal klachten hadden echter betrekking op een beslissing in de beoordelingsprocedure van subsidieaanvragen. Om tegen dergelijke beslissing in te gaan bestaan er meestal procedures die beschreven staan in de reglementen voor subsidieaanvraag. Het klachtendecreet kan in dit geval niet van toepassing zijn omdat er procedures bestaan.

De klachten over de te lange behandeltermijnen van dossiers worden ter harte genomen. Hiervoor kan worden uitgezocht hoe deze termijnen kunnen beperkt worden.

Er zijn vaak klachten die via verschillende kanalen binnenkomen en via verschillende overheden, maar die dezelfde klacht betreffen. Sommige klachten circuleren op die manier tussen de administratie, het kabinet en de Ombudsdienst. Daardoor is het vaak onduidelijk waar de klacht behandeld wordt en vooral wie het antwoord formuleert naar de klager. Een klager kan soms van de genoemde overheden een antwoord krijgen, wat de duidelijkheid over de behandeling van zijn klacht helemaal niet ten goede komt.

6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling

Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn

Afdeling Algemeen Welzijnsbeleid

Een dossier werd herzien.

Afdeling Bijzondere Jeugdbijstand

Voor de introductie van het klachtendecreet heeft de **afdeling Bijzondere Jeugdbijstand** gekozen om een uitgebreide informatiedoorstroming naar de verschillende actoren op het werkveld op te starten.

Op meerdere overlegmomenten werden de leidend consulenten geïnformeerd over de bepalingen van het klachtendecreet en over de rol van de verschillende instanties binnen de klachtenprocedure.

Er is veel energie gekropen in het opzetten van de nodige communicatiekanalen om de lokale toegangspoorten voor klachten naar de bijzondere jeugdbijstand te vrijwaren van mogelijke blokkades.

Rekening houdend met de implementatie van de nieuwe organisatiestructuur binnen de bijzondere jeugdbijstand werd het ook noodzakelijk om in het kader van het klachtendecreet, de verschillende rollen bij het behandelen van klachten te verduidelijken.

De bevoegdheden van de regioverantwoordelijken en de informatie- en klachtenlijn JO-lijn werden verder afgebakend. Om te vermijden dat eenzelfde klacht door verschillende diensten zou worden behandeld of dat de verzoeker niet meer weet aan wie hij zijn klacht moet kenbaar maken.

Afdeling Gemeenschapsinstellingen

Verbeterpunt zijn het pedagogisch kader en procedures voor het nemen van sanctionerende pedagogische interventies ten aanzien van minderjarigen. Interne werkgroepen werkten een pedagogisch-theoretisch kader en passende procedures uit voor het plaatsen van minderjarigen in de isoleercel, voor het nemen van sanctionerende interventies, ...

Administratie Gezondheidszorg

De reguliere klachtenbehandeling en -opvolging werd verdergezet, waarbij het registratiesysteem werd verfijnd.

Administratie Cultuur

De voortzetting van de klachtenbehandeling met duidelijke afspraken. Er wordt ook werk gemaakt van het verder informeren van de klachtenbehandelaars en hun vervangers.

Bij de afdeling Beeldende Kunst en Musea werd als gevolg van een klacht de behandeling van de bezwaarschriften aangepast. Deze worden nu, in ruggespraak met de administratie, rechtstreeks door de minister behandeld en niet meer voorgelegd aan de adviesraad die het initiële advies m.b.t. de betwiste beslissing formuleerde. Deze regeling bespaart veel tijd en zorgt ervoor dat de burger bij de behandeling van zijn bezwaarschrift slechts één enkele gesprekspartner (de minister) heeft.

7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn

Afdeling Algemeen Welzijnsbeleid

Afspraken m.b.t. meer aandacht geven en in twijfelgevallen bijkomende inlichtingen vragen bij de behandeling van dit soort dossiers.

Afdeling Bijzondere Jeugdbijstand

Gezien dat nogal wat klachten handelen over de werking en de rol van de bemiddelingscommissie heeft de afdeling het besluit genomen om een brochure "Jij en de bemiddelingscommissie" uit te werken.

In functie van het Proces Implementatie Plan (PIP) wordt er werk gemaakt van het verder structureren van de hulpverleningsprocessen opgezet in het kader van de bijzondere jeugdbijstand. De cliënt kan hierdoor beter zijn verwachtingen inschatten. In het kader van de PEP worden vijf multidisciplinaire teams samengesteld ter ondersteuning van de consulenten hulpverlening.

De uiteindelijke doelstelling van een meer gestructureerde werking is het verhogen van de aangeboden kwaliteit en het verder verankeren van de rol van de cliënt in het opzetten van het hulpverleningsproces.

Door het winnen aan duidelijkheid en het benoemen van de rol van de cliënten in het hulpverleningsproces (participatie) hoopt de afdeling op een gestructureerde manier tegemoet te komen aan de wensen van de cliënten en van een kwaliteitsvolle hulpverlening.

Administratie Gezondheidszorg

Concrete ingrepen voor verbeteringen zijn niet nodig gebleken.

Administratie Cultuur

Er wordt voorgesteld een duidelijker aflijning te maken tussen de klachten die kaderen in het zogenaamde 'klachtendecreet' en de klachten die via interne klachtenprocedures en behandelingsystemen kunnen behandeld worden. Een groot deel van de klachten betrof immers beslissingen in het beoordelingsproces van subsidieaanvragen. Hiervoor is de toepassing van het klachtendecreet dus niet echt aangewezen.

Vermits er vaak klachten zijn die circuleren tussen de administratie, het kabinet en de Ombudsdienst, zou het goed zijn hieromtrent duidelijke afspraken te maken waar de klacht moet behandeld worden en vooral wie het antwoord formuleert naar de klager. Dit om te vermijden dat een klager van alle bovengenoemde overheden een antwoord krijgt, met verwarring te gevolg.

Algemeen voor het departement

2002 is vooral een jaar geweest om de klachtenbehandeling uit te werken en op punt te stellen.

Zowel de procedure, de instructie van de behandelaars, het registratiesysteem en de raakvlakken met andere initiatieven zoals rusthuisinfofoon, privacy, openbaarheid van bestuur vroegen vol-

doende aandacht. Eveneens met de betrokken kabinetten werden de nodige afspraken gemaakt voor de behandeling van de klachten.

De werkwijze is nu gestabiliseerd. De verder ontwikkeling van een kwaliteitszorgsysteem van de toekomstige agentschappen en het departement zal voortdurende aandacht vergen. Een systeem van klachtenbehandeling is immers een onmisbare schakel in een kwaliteitszorgsysteem en de principes van kwaliteitsdenken, van systeemdenken.

De verfijning en verdieping van dit systeem zal in de loop van 2003 verder gebeuren als aanloop naar het operationeel worden van de toekomstige structuren waarbinnen de klant nog beter zal kunnen bediend worden.

Stappenplan klachtrecht voor een personeelslid (aanspreekpunt)

Situatie

Als personeelslid van de Vlaamse Gemeenschap, van het departement WVC, kan je op elk ogenblik aangesproken worden over de dienst en de dienstverlening van het ministerie.

Dit stappenplan is een hulpmiddel om op een adequate manier om te gaan met de aangeboden informatie en met de persoon die jouw hierover aanspreekt (verder genoemd als verzoeker).

De verzoeker

De verzoeker spreekt je aan om zijn/haar ontevredenheid kenbaar te maken. Het is jouw taak om naar de verzoeker te luisteren en de informatie zo correct mogelijk te noteren.

Aandacht: het is mogelijk dat de verzoeker emotioneel reageert bij het brengen van zijn/haar boodschap.

Deze emoties kunnen variëren van rustig spreken, onbeleefd taalgebruik, roepen, schelden, je persoonlijk de schuld geven, ... In deze omstandigheden is het aangewezen om zelf rustig, beleefd en vriendelijk te blijven en zo gestructureerd mogelijk de nodige informatie te bekomen van de verzoeker. Als hulpmiddel wordt je dit stappenplan aangeboden.

1. De klacht ontvangen en screenen.

BLIJF ZELF ALTIJD KALM.

De boodschap bereikt je mondeling (per telefoon, in persoon).

Luister goed naar de boodschap van de verzoeker.

Probeer te analyseren of het gaat om een vraag naar informatie, om een melding van een probleem of situatie OF om een klacht. (Eventueel kan je het vragen aan de verzoeker.)

HELP DE KLANT ZOVEEL MOGELIJK OM EEN KLACHT TE VOORKOMEN.

Het gaat om een informatievraag of om een melding van een probleem of situatie

Als je het zelf kan oplossen, doe maar.

Als je het niet zelf kan oplossen, dan:

noteer je de melding en geef je dit door aan de betrokken afdeling/dienst/persoon; stuur of schakel je de verzoeker door met de betrokken afdeling/dienst/ persoon.

Het gaat om een klacht (een duidelijke uiting van ontevredenheid over de dienst en/of dienstverlening van het ministerie).

Samen met de verzoeker:

Vul het registratieformulier volledig in (klachtenformulier: word - pdf) in aanwezigheid van de verzoeker. Noteer zo nauwkeurig mogelijk wat de verzoeker zegt.

Als je twijfelt (bv. bij emotionele reactie van de verzoeker) neem je de boodschap op als klacht en vul je het registratieformulier volledig in.

Geef duidelijke informatie aan de verzoeker over de stappen die volgen:
Onderzoek door de klachtenbehandelaar, een persoon die onafhankelijk is van het dossier waarop de klacht betrekking heeft.
Schriftelijk antwoord op de geformuleerde klacht volgt zo snel mogelijk.
Kijk na of alle gegevens duidelijk ingevuld zijn en of de klacht correct omschreven is.
Rond het gesprek op een vriendelijke manier af (ook al is de verzoeker onvriendelijk of onbeleefd).

Nadien:

Steek dit formulier in een omslag om te verzenden of door te sturen (het gaat om vertrouwelijke informatie).
Stuur/geef dit ingevulde formulier onmiddellijk door aan de klachtenbehandelaar van jouw administratie (d.w.z. ten laatste de dag na de melding). Bij twijfel contacteer je de klachtencoördinator.

De boodschap bereikt je schriftelijk (brief, fax, e-mail)

Noteer de datum van ontvangst op het document.
Geef de documenten onmiddellijk door aan de klachtencoördinator van jouw administratie (d.w.z. ten laatste de dag na de melding).

Klachtenbehandelaars binnen de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn	
EFFECTIEF	plaatsvervangend
directoraat-generaal	
	Morris Marc
Kuylen Frank	Verleysen Daniël
afdeling Algemeen Welzijnsbeleid	
	Jan Casaert
Patrick Vanderstricht	Rita Storme
afdeling Bijzondere Jeugdbijstand	
	Van Keymeulen Herbert
Lodewyckx Carl	Adriaens Christel
afdeling Gemeenschapsinstellingen	
	Henderickx Karel
Deckers Theo (Mol – De Markt)	Chris Smolders
Smolders Chris (Mol - De Markt)	Theo Deckers
Defoor Patrick (Beernem)	Ducatteeuw Bert, Mulier Frank
Ducatteeuw Bert (Ruisselede)	Defoor Patrick, Mulier Frank
Mulier Frank (Ruisselede)	Defoor Patrick, Ducatteeuw Bert
Jansen Jef (Mol – De Hutten)	Litzroth Harry
Litzroth Harry (Mol – De Hutten)	Jansen Jef
afdeling Inspectie en Toezicht	
	Vandeneede Walter
Ludo Baisier	Gerda Wauters
afdeling Welzijnszorg	
	Pieck Adriënne
Speybroeck Alex	Van Der Linden Veerle, Scheers Erna
Scheers Erna	Van Der Linden Veerle, Speybroeck Alex
Van Der Linden Veerle	Speybroeck Alex, Scheers Erna
Vlaams Zorgfonds	
	Huybrechts Luc
Verbruggen Martine	Despiegeleer Kristof
Klachtenbehandelaars binnen de administratie Gezondheidszorg	
effectief	plaatsvervangend
afdeling Beleidsondersteuning	
Peter Hooft	Herwin De Kind
afdeling Preventieve en sociale Gezondheidszorg	
Dirk Dewolf	Birgit Kelchtermans
Karen Colaert	
Patrick Ghelen	Tom De Boeck
Pascale Verhaeghe	Karen Fredrix
Geert Top	Christel Bosseloo
Dirk Wildemeersch	Gerrit Tilborghs
Helga Lakiere	Bob Ide

afdeling Verzorgingsvoorzieningen	
Ine Bettens	Marilo Robberechts
Klachtenbehandelaars binnen de administratie Cultuur	
effectief	plaatsvervangend
directoraat-generaal	
Gert Van Tittelboom	Marie-Christine Gadeyne
afdeling Beeldende Kunst en Media	
Karin Van gyseghem	Robert Michel
Afdeling Jeugd en Sport	
Norbert Decoster	Josée Van Dyck
afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheken	
Anne-Marie Delaere	Lieven Boelaert
Afdeling Muziek, Letteren en podiumkunsten	
Tony De Craen	Francine De Keersmaeker
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen	
Griet Claerhout	Inez Bourgeois

Verslag 2002 over het klachtenmanagement van het departement EWBL

.....

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	55
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	53
	Onontvankelijk	2
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie (omzendbrief 3.4)	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	1
	Kennelijk ongegrond	
	Beleid en regelgeving	
	Interne personeelsaangelegenheden	
	Geen klacht over eigen werking	1
	Geen belang	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	34
	Mail	18
	Telefoon	2
	Fax	1
	Mondeling	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	20
	Via kabinet	5
	Via Vlaamse ombudsdienst	22
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	8

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	8,79
	Mediaan	10
	<i>0-10 dagen</i>	55
	<i>> 10 dagen</i>	
Statistische gegevens over het termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	25,34
	Mediaan	23
	0-20 dagen	20
	21-45 dagen	30
	46-90 dagen	3
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	28
	Ongegrond	24
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	28
	Onopgelost	0
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	12
	Te lange behandeltermijn	6
	Ontoereikende informatieverstrekking	5
	Onvoldoende bereikbaarheid	2
	Onheuse bejegening	3
	Andere	

Inhoud van de klachten

Over opleidingscheques werden 11 klachten ontvangen. 38 klachten hadden betrekking op aanmoedigingspremies en 1 op adviespremies. Studietoelagen waren het voorwerp van 1 klacht en tenslotte betroffen 4 klachten de werking van de administratie Binnenlands Beleid.

Van de 38 klachten betreffende aanmoedigingspremies waren er 19 gegrond en 19 ongegrond. De 19 gegronde klachten werden alle opgelost. Van deze gegronde klachten vielen er 6 binnen de ombudsnorm “niet-correcte beslissing”, 6 binnen “te lange behandelingstermijn”, 4 binnen “ontoereikende informatieverstrekking”, 2 binnen “onvoldoende bereikbaarheid” en 1 binnen “onheuse bejegening”.

Van de 11 klachten over opleidingscheques waren er nog 2 niet behandeld, 3 ongegrond en 6 gegrond. Deze 6 gegronde klachten werden alle opgelost. Van deze 6 gegronde klachten hadden er 5 betrekking op de inhoud en 1 op “onheuse bejegening”.

Van de 4 klachten over het binnenlands beleid was er 1 gegrond en 1 ongegrond. Deze gegronde klacht werd opgelost en had betrekking op de inhoud.

De klacht over de adviespremie was gegrond en werd ook opgelost. Ze had betrekking op informatieverstrekking.

De klacht over de studietoelagen was eveneens gegrond en werd opgelost. Deze betrof een bejegeningsprobleem.

Procedure klachtenbehandeling in uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 (B.Staatsblad 17.7.2001) houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen – departement EWBL

Artikel één,- Elk personeelslid dat een klacht ontvangt, maakt deze onverwijld over aan de klachtencoördinator en klachtenbehandelaar van de betrokken bestuursinstelling.

Art. 2,- De klachtencoördinator of -behandelaar registreert de klacht bij ontvangst onmiddellijk in het daartoe bestemde registratiesysteem.

Indien de klachtencoördinator de klacht ontvangt, stuurt hij deze na registratie onverwijld door naar de klachtenbehandelaar.

De klachtenbehandelaar onderzoekt onmiddellijk of de vraag van de burger een klacht betreft, dan wel een melding of een vraag om informatie.

Als het een vraag om informatie of een melding betreft, wordt deze aan de daartoe geëigende persoon overgemaakt en wordt dit geregistreerd.

Als het een klacht betreft, vraagt de klachtenbehandelaar onverwijld het dossier op via het afdelingshoofd van de afdeling over wiens handeling of werking de klacht handelt.

Art 3,- Binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst verstuurt de klachtenbehandelaar een schriftelijke ontvangstmelding aan de klager met aanduiding van de datum van ontvangst, hetgeen onmiddellijk wordt geregistreerd. Als het een mondelinge klacht betreft, wordt de klacht volledig omschreven in de ontvangstmelding.

Art. 4,- De klachtenbehandelaar onderzoekt de behandelingsvoorwaarden, zoals bepaald in artikel 5 en 9 van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen, en vraagt zonodig bijkomende elementen in dit verband op aan de klager, de dossierbehandelaar of het afdelingshoofd van de afdeling over wiens handeling of werking de klacht handelt.

Art. 5,- Als de klachtenbehandelaar de klacht omwille van de behandelingsvoorwaarden niet behandelt, brengt hij de klager hiervan onmiddellijk bij gemotiveerd schrijven op de hoogte. Indien de weigering betrekking heeft op het bestaan van een georganiseerde administratieve beroepsprocedure, worden de concrete modaliteiten van deze beroepsprocedure vermeld.

Art. 6,- Als de klacht na de toets van de behandelingsvoorwaarden wordt behandeld, gaat de klachtenbehandelaar op autonome wijze de gegrondheid van de klacht na, rekening houdend met de toepasselijke ombudsnormen.

Als hij dit nuttig acht of als de klager vraagt om gehoord te worden, hoort de klachtenbehandelaar de klager en de dossierbehandelaar tegensprekelijk. Hiervan wordt een proces-verbaal opgesteld dat door de klager en de dossierbehandelaar wordt ondertekend. Indien één van beiden weigert te ondertekenen, wordt hiervan melding gemaakt op het proces-verbaal.

De klachtenbehandelaar kan, indien nodig, bijkomende gegevens opvragen van o.m. de klager, van de dossierbehandelaar of het afdelingshoofd van de afdeling over wiens handeling of werking de klacht handelt.

Art. 7,- Wanneer de klachtenbehandelaar van oordeel is dat de klager zich ten onrechte heeft beklaagd, maakt hij binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst zijn bevindingen bij gemotiveerd schrijven over aan de klager en bezorgt een kopie aan de klachtencoördinator en het afdelingshoofd van de afdeling over wiens handeling of werking de klacht handelt.

Art. 8,- Wanneer de klachtenbehandelaar van oordeel is dat de klager zich terecht heeft beklaagd, pleegt de klachtenbehandelaar overleg met de dossierbehandelaar, het afdelingshoofd en/of de gemachtigd ambtenaar alvorens de bevindingen over te maken aan de klager. Binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst maakt hij zijn bevindingen bij gemotiveerd schrijven over aan de klager en bezorgt een kopie aan de klachtencoördinator en het afdelingshoofd van de afdeling over wiens handeling of werking de klacht handelt.

Art. 9,- Nadat de bevindingen van de klachtenprocedure werden overgemaakt aan de klager, vervolledigt de klachtenbehandelaar de registratie van de klacht, archiveert hij het klachtendossier en bezorgt het dossier terug aan het afdelingshoofd van de afdeling over wiens handeling of werking de klacht handelt.

Art. 10,- Bij elke mededeling aan de klager meldt de klachtenbehandelaar het verdere verloop van de procedure, de naam van de dossierbehandelaar, evenals de mogelijkheid om zich te wenden tot de Vlaamse Ombudsman.

Art. 11,- Deze procedure is niet van toepassing voor de klachten, waarbij een gedeelte verantwoordelijkheid van verschillende afdelingen, administraties of instellingen aan de orde is. In dit geval wordt overleg gepleegd met de andere betrokken afdelingen, administraties of instellingen over de procedure van afhandeling.

Bespreking en evaluatie van het klachtenbeeld:

Meer dan de helft van de klachten had betrekking op de aanmoedigingspremies, hetgeen niet echt verwonderlijk is. Er bestaan immers jaarlijks 15.000 dossier. De 38 klachten in deze materie maken dan ook niet eens 1% uit.

Bij deze categorie van klachten viel op dat het grootste deel van de ongegronde klachten betrekking hadden op een gebrekkige kennis van de regelgeving door de burger (te laat ingediende dossiers).

De tweede grootste categorie van klachten had betrekking op het hele systeem van de opleidingscheques. Dit was te wijten aan de kinderziektes van deze site en de problemen konden gaandeweg worden opgelost. De klachten hebben er bovendien toe bijgedragen om de problemen van het systeem onmiddellijk werden ontdekt.

De andere klachten hadden betrekking op studietoelagen, adviespremie en de werking van het binnenlands beleid.

Dragers van de klachten

De meerderheid van de klachten kwam binnen via brief (34/55). De e-mail volgt op de tweede plaats (18/55). Tenslotte zijn er sporadisch klachten binnengekomen via telefoon (2/55) en via fax (1/55).

Kanaal waarlangs de klachten zijn binnengekomen.

De meerderheid van de klachten kwam binnen via de ombudsdienst (22/55), onmiddellijk gevolgd door 'rechtstreeks van de burger' (20/55). Daarnaast kwamen een beperkt aantal klachten binnen via de kabinetten (5/55) en via andere kanalen (8/55). Deze andere kanalen zijn voor het departement EWBL de Vlaamse infolijn en andere overheidsdiensten.

Wat de gegrondheid van de klachten betreft, is ongeveer een even groot aantal klachten gegrond (28/55) als ongegrond (24/55) met een kleine voorsprong voor de gegronde klachten.

Van de gegronde klachten werden alle opgelost.

De verdeling van de gegronde klachten volgens de ombudsnormen

In totaal hadden 12 van de gegronde klachten betrekking op een niet-correcte beslissing, 6 op een te lange behandelingstermijn, 5 op een ontoereikende informatieverstrekking, 3 op onheuse bejegening en 2 op onvoldoende bereikbaarheid.

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar tengevolge van de klachtenbehandeling en welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland?

Aangezien de klachtenbehandeling nog in haar kinderschoenen staat zijn de concrete realisaties en concrete voorstellen eerder beperkt.

Wel heeft de klachtenbehandeling in het kader van de opleidingscheques ertoe bijgedragen om de problemen in de beginperiode op te sporen. Concreet werden deze problemen onmiddellijk opgelost, zodat ook geen uitgebreide voorstellen naar de toekomst toe nodig waren.

De veelvuldige klachten in het kader van de aanmoedigingspremies over de voorwaarden van indiening van een dossier (en in het bijzonder de termijn) zullen verdwijnen, omdat de voorwaarden reeds werden gewijzigd voor de privé-sector (geen termijnvoorwaarde meer). Eenzelfde wijziging voor de social profit en openbare sector staat op stapel.

Klachtenmanagement

Hieronder vindt u, conform artikel 12 van het decreet van 15 mei 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuurshandelingen, de kwantitatieve gegevens m.b.t. het gevoerde klachtenmanagement binnen de administratie Algemene Administratieve Diensten van het departement LIN.

Kwantitatieve gegevens		Totaal
Totaal aantal klachten	Totaal	6
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	4
	Onontvankelijk	2
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie (omzendbief 3.4)	Al eerder klacht ingediend	0
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Juridictioneel beroep aanhangig	1
	Kennelijk ongegrond	0
	Geen belang	0
	Beleid en regelgeving	0
	Interne personeelsaangelegenheden	1
	Valt niet onder de bevoegdheid van	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief	6
	Mail	0
	Telefoon	0
	Fax	0
	Mondeling	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	0
	Via Kabinet	0
	Via Vlaamse Ombudsdienst	0
	Via georganiseerd middenveld	0
	Andere kanalen	6
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	9,8
	Mediaan	4,5
	0-10 dagen	5
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	15,8
	Mediaan	5,5
	0-20 dagen	4
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	0
> 90 dagen	0	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	2
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	2
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	0
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	0
	Te lange behandeltermijn	2
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	0
Andere	1? (onduidelijk)	



Vragenlijst voor het verslag 2002 over het klachtenmanagement van de Administratie Milieu-, Natuur-, Land- en Waterbeheer

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	14
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	7
	Onontvankelijk	7
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie (omzendbrief 3.4)	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	7
Aantal klachten volgens de drager	Brief	9
	Mail	2
	Telefoon	3
	Fax	
	Mondeling	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	4
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse ombudsdienst	9
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-5 dagen	
	6-10 dagen	
	11-20 dagen	
	>20 dagen	
Statistische gegevens over het termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	32,4
	Mediaan	34
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	3
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	3
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	3
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	2
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

<p>2. Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn. ➤ Per inhoudelijke categorie; de mate van gegrondheid van de klacht (gegrond / deels gegrond / ongegrond) ➤ Per inhoudelijke categorie: de mate waarin de <u>(deels) gegronde</u> klacht is opgelost (opgelost / deels opgelost / onopgelost) ➤ Per inhoudelijke categorie: de toegepaste ombudsnormen bij de <u>(deels) gegronde</u> klachten 	<p>Van de 14 klachten gaat de helft over hinder veroorzaakt door Klasse II of Klasse III bedrijven, waar de gemeente in gebreke blijft. Vier van die zes gaan over geluidshinder, meer specifiek over geluidshinder 's nachts veroorzaakt door transport van goederen.</p> <p>Twee klachten gaan over gebrekkige dienstverlening: een eerste over onvriendelijke behandeling aan de telefoon – de tweede (ongegronde klacht) over het feit dat inzage van bestuursdocumenten per brief moet worden aangevraagd. Een mail volstaat niet.</p> <p>Twee burgers dienden klacht in omdat hun melding werd beoordeeld als een burenruzie door respectievelijk de afdeling Inspectie en Water.</p> <p>Twee klachten over laattijdige betaling / niet toekennen van subsidie werden als gegrond beoordeeld.</p> <p>Aantal klachten per afdeling:</p> <p>Afdeling Inspectie: 9 klachten (waarvan 7 gevallen waar de gemeente in gebreke blijft)</p> <p>Afdeling Water: 3 klachten</p> <p>Afdeling Bos en Groen: 2 klachten</p>
---	--

<p>3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)</p>	
---	--

Het decreet van 1 juni houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen bepaalt dat elke bestuursinstelling moet zorgen voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking. Het College van afdelingshoofden heeft daarom besloten klachten over de werking van AMINAL te behandelen volgens de onderstaande procedure.

Toepassing van het klachtendecreet binnen AMINAL

Elke bestuursinstelling is vrij om klachtenmanagement op haar eigen manier te organiseren.

Er is één belangrijke voorwaarde: de burger moet de mogelijkheid hebben om klacht in te dienen over de werking van de administratie bij iemand die neutraal is, en die onbevooroordeeld de klacht kan onderzoeken.

Hij of zij heeft de taak van ‘ombudsman’ binnen de administratie of afdeling en mag daarom niet diegene zijn waarover de klacht gaat. Om het onderscheid te maken met de Vlaamse ombudsman krijgt hij of zij de titel van ‘klachtenmanager’.

Bij AMINAL wordt het klachtenmanagement als volgt georganiseerd:

Bij klachten die onder het decreet vallen, zal aan elke klager worden gevraagd om eerst contact op te nemen met de ambtenaar die zijn dossier behandelt, of diens directe chef.

Enkel indien het probleem op het niveau van de (buiten)dienst niet kan worden opgelost, kan de klager zich richten tot de klachtenmanager en wordt de klacht geregistreerd en behandeld conform de richtlijnen van het klachtendecreet.

Dat wil zeggen dat indien de klager zich rechtstreeks richt tot de klachtenmanager of de ombudsman, hij of zij eerst zal worden doorverwezen naar de dienst.

Bij klachten die niet onder het decreet vallen, o.a. klachten over milieuhinder, wordt de klager doorverwezen naar de dienst of de overheid die hiervoor verantwoordelijk is.

De neutraliteit van de klachtenmanager kan het best worden gegarandeerd door iemand aan te stellen, die niet bij een afdeling is ingedeeld. Het is daarom aangewezen om een medewerker van het Directoraat-generaal aan te stellen. Die is als klachtenmanager verantwoordelijk voor het behandelen van alle klachten.

Dat houdt in: de gegrondheid van de klacht onderzoeken, de klager van antwoord dienen, de klachten registreren.

Om de gegrondheid van de klacht in te schatten, stelt de klachtenmanager een onderzoek in.

In de praktijk betekent dit dat hij een ontwerp van antwoord vraagt aan het hoofd van de betrokken afdeling.

Indien nodig / mogelijk, zorgt het afdelingshoofd voor een oplossing van het probleem en zorgt ervoor dat gelijkaardige klachten vermeden worden. Twee maal per jaar rapporteert de klachtenmanager aan het Cova en aan Bernard Hubeau, ombudsman van de Vlaamse Overheid. Dit is meteen de gelegenheid om de dienstverlening te verbeteren en processen te stroomlijnen.

Proces:

STAP 1

De burger neemt contact op met ambtenaar die het dossier behandelt / diens directe chef.

Ambtenaar / diens directe chef zorgt voor oplossing voor zijn probleem of behandelt de klacht.

De burger neemt contact op met de klachtenmanager van AMINAL.

Hij wordt meteen doorverwezen naar de ambtenaar die zijn dossier behandelt of diens directe chef.

Ambtenaar / diens directe chef zorgt voor oplossing voor zijn probleem of behandelt de klacht.

STAP 2:

De burger is niet tevreden met de oplossing en neemt contact op met de klachtenmanager van AMINAL.

(Deze klachten worden door de klachtenmanager binnen de 45 dagen behandeld en geregistreerd)

STAP 3:

De burger is niet tevreden met de oplossing en neemt contact met de Vlaamse Ombudsdienst, die de gegrondheid van de klacht onderzoekt.

(Deze klachten worden door de Ombudsdienst behandeld en geregistreerd.)

STAP 2 in detail:

Burger klaagt bij de klachtenmanager.

De klachtenmanager bevestigt ontvangst van de klacht aan de klager.

(Dit gebeurt door middel van een standaardbrief of mail met de mededeling dat de klacht onderzocht wordt, binnen welke termijn hij een antwoord kan verwachten, het telefoonnummer van klachtenmanager, de rechten van de klager en de vermelding dat de klacht niet wordt aanzien als een administratief beroep)

De klachtenmanager registreert de klacht.

De klachtenmanager vraagt een ontwerp van antwoord aan het hoofd van de betrokken afdeling.

Het afdelingshoofd stelt indien nodig een onderzoek in en bezorgt per mail het ontwerp van antwoord aan de ombudsman. De klachtenmanager schrijft de brief/mail op basis van het ontwerp.

De klachtenmanager bezorgt de brief/mail aan de klager, en zorgt voor de registratie ervan.

Een centrale organisatie van het klachtenmanagement heeft de volgende voordelen:

- De neutraliteit van de klachtenmanager is gegarandeerd aangezien die zich buiten de afdeling bevindt.
- De afdelingshoofden worden consequent op de hoogte gebracht, maar collega's worden niet verplicht om te 'klikken', de sfeer binnen de afdeling verzuurt niet. Bij decentrale organisatie zal de doorstroming van informatie onvolledig zijn. Of een klacht al dan niet aan het afdelingshoofd wordt voorgelegd hangt bij decentrale organisatie immers af van de inschatting van het hoofd van de buitendienst/ambtenaar in de buitendienst.
- De centrale registratie van klachten verloopt efficiënter dan wanneer dit door verschillende personen zou gebeuren.
- De behandeling van klachten verloopt centraal efficiënter dan decentraal. De klachtenmanager krijgt gezien het aantal klachten al na enkele weken routine en efficiëntie, bij meerdere klachtenbehandelaars zou dit leerproces langer duren.
- Slechts één persoon (de centrale klachtenmanager) moet voortdurend telefonisch bereikbaar zijn.
- De rapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst verloopt vlotter bij centrale registratie.
- De ombudsman filtert de klachten: die niet voor AMINAL zijn, worden doorgestuurd, klachten worden meteen aan de juiste afdeling bezorgd. Daardoor worden de afdelingen niet met onnodig werk opgezadeld.

4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

De burger weet over het algemeen niet waar hij met zijn klachten over milieuhinder terecht moet.

Hij vindt zijn weg niet in het kluwen van overheidsinstanties die zich elk over een specifiek aspect van milieuproblematiek bekommeren.

Het gebeurt dat hij, in plaats van zelf contact op te nemen met het vervuilende bedrijf/de vervuilende buurman, onmiddellijk de gewestelijke milieuoverheid contacteert, in het slechtste geval meteen het hoofdbestuur.

We kunnen van hem ook niet verwachten dat hij het onderscheid kan maken tussen klasse II en -III bedrijven, waar de gemeente controlebevoegdheid heeft, en de klasse III-bedrijven die door de Milieu-inspectie worden gecontroleerd.

BBB zou tot een duidelijkere bevoegdheidsverdeling moeten leiden. Na de herstructurering moet dat ook aan de burger worden gecommuniceerd: wie doet wat en waar kan je terecht met welk soort klachten.

Het is hoog tijd dat de burger geïnformeerd wordt over de rol van de milieucoördinator. De milieucoördinator kan helpen om de problemen dichterbij huis op te lossen.

Met het klachtendecreet is de verwarring nog groter geworden.

Doordat de burger niet weet waar hij met zijn klachten over milieuhinder terecht moet, contacteert hij de klachtenmanager/ombudsdienst, die in principe enkel de klachten behandelen die onder het klachtendecreet vallen. Dat wil zeggen, klachten over de werking van de overheid.

Klachten over milieuhinder worden gebruikt als wapen in burenruzies.

Het kan niet de taak zijn van de gewestelijke milieuoverheid om te bemiddelen in jarenlange vetes.

De gemeenten moeten hun taak van milieutoezicht te volle opnemen.

Van de 14 klachten gaat de helft over hinder veroorzaakt door Klasse II of Klasse III bedrijven, waar de gemeente in gebreke blijft. Vier van die zes gaan over geluidshinder, meer specifiek over geluidshinder 's nachts veroorzaakt door transport van goederen.

<p>5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>De burger weet over het algemeen niet waar hij met zijn klachten over milieuhinder terecht moet.</p> <p>Met het klachtendecreet is de verwarring nog groter geworden.</p> <p>Klachten over milieuhinder worden gebruikt als wapen in burenruzies.</p> <p>De gemeenten moeten hun taak van milieutoezicht te volle opnemen.</p>
---	---

<p>6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?</p>	<p>De klachtenbehandeling leidt tot een groeiend besef van het belang van de externe communicatie en fungeert ook als kwaliteitscontrole.</p>
--	---

<p>7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?</p>	<p>Een stevige investering in de externe communicatie, meer specifiek in de bedrijfscommunicatie: wie doet wat, waar kan je terecht met welke klachten.</p> <p>Begin 2003 wordt een webredacteur aangeworven om de kwaliteit van de bedrijfscommunicatie op de websites van de Vlaamse Milieuoverheid te verbeteren.</p>
---	--

Rapportering Klachtenmanagement 2002

Administratie Wegen en Verkeer

1. Kwantitatieve gegevens		Aantal
Totaal aantal klachten	Totaal	56
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	49
	Onontvankelijk	7
Verdeling van de onontvankelijke Klachten volgens de caegorie (omzendbrief 3.4)	Al eerder klacht ingediend	0
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Juridictioneel beroep aanhangig	1
	Kennelijk ongegrond	2
	Geen belang	0
	Beleid en regelgeving	0
	Interne personeelsaangelegenheden	0
	Valt niet onder de bevoegdheid van	4
Aantal klachten volgens de drager	Brief	34
	Mail	11
	Telefoon	9
	Fax	1
	Mondeling	1
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	31
	Via kabinet	2
	Via Vlaamse ombudsdienst	9
	Via georganiseerd middenveld	0
	Andere kanalen	6

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	0
	Mediaan	0
	0 - 10 dagen	28
	> 10 dagen	10
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	0
	Mediaan	0
	0 - 20 dagen	21
	21 - 45 dagen	16
	46 - 90 dagen	8
> 90 dagen	3	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	36
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	8
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	39
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	14
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	7
	Te lange behandeltermijn	15
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	2
	Andere	21

**2. Inhoud van de klachten
= waarover gaan de klachten**

Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn

Oorzaak	Aantal
Afvoerstelsel	1
Afvoerstelsel - duikers	2
Afvoerstelsel - rioleringen	3
Afvoerstelsel - waterstagnatie in grachten	3
Beplantingen - maaibeurten	1
Beplantingen - schadelijke gevolgen	1
Beplantingen - snoeien	1
Beplantingen - zichtbaarheid	1
Bewegwijzering - verwarrend, onduidelijk	1
Communicatie	2
Fietspaden	1
Geluidshinder	7
Investeringsprogramma	2
Oversteken - voetgangers	2
Staat van de rijweg	13
Staat van het fietspad	1
Vergunningen - allerlei	2
Verkeersgebeuren	2
Verticale signalisatie - wegwijzers	1
Wegeniswerken - in uitvoering	1
Wegeniswerken - uitgevoerd	3

**2. Inhoud van de klachten
= waarover gaan de klachten**

Per inhoudelijke categorie; de mate van gegrondheid van de klacht (gegrond/deels gegrond/ongegrond)

Oorzaak	Aantal	Reden van onontvankelijkheid
Afvoerstelsel	1	Gegrond
Afvoerstelsel - duikers	2	Gegrond
Afvoerstelsel - rioleringen	3	Gegrond
Afvoerstelsel - waterstagnatie in grachten	3	Gegrond
Beplantingen - maaibeurten	1	Gegrond
Beplantingen - schadelijke gevolgen	1	Gegrond
Beplantingen - snoeien	1	Gegrond
Beplantingen - zichtbaarheid	1	Ongegrond
Bewegwijzering - verwarrend, onduidelijk	1	Gegrond
Communicatie	2	1 Gegrond/1 ongegrond
Fietspaden	1	Gegrond
Geluidshinder	7	5 gegrond/2 ongegrond
Investeringsprogramma	2	Gegrond
Oversteken - voetgangers	2	ongegrond
Staat van de rijweg	13	11 gegrond/2 ongegrond
Staat van het fietspad	1	Gegrond
Vergunningen - allerlei	2	Gegrond
Verkeersgebeuren	2	1 gegrond/1 ongegrond
Verticale signalisatie - wegwijzers	1	Gegrond
Wegeniswerken - in uitvoering	1	Gegrond
Wegeniswerken - uitgevoerd	3	2 gegrond

**2. Inhoud van de klachten
= waarover gaan de klachten**

Per inhoudelijke categorie. De mate waarin de klacht is opgelost of niet opgelost.

Oorzaak	Aantal	In behandeling	Opgelost
Afvoerstelsel	1	0	1
Afvoerstelsel - duikers	2	1	1
Afvoerstelsel - rioleringen	3	1	2
Afvoerstelsel - waterstagnatie in grachten	3	1	2
Beplantingen - maaibeurten	1	1	0
Beplantingen - schadelijke gevolgen	1	1	0
Beplantingen - snoeien	1	1	0
Beplantingen - zichtbaarheid	1	0	1
Bewegwijzering - verwarrend, onduidelijk	1	1	0
Communicatie	2	1	1
Fietspaden	1	0	1
Geluidshinder	7	2	5
Investeringsprogramm a	2	0	2
Oversteken - voetgangers	2	1	1
Staat van de rijweg	13	7	6
Staat van het fietspad	1	0	1
Vergunningen - allerlei	2	1	1
Verkeersgebeuren	2	1	1
Verticale signalisatie - wegwijzers	1	0	1
Wegeniswerken - in uitvoering	1	0	1
Wegeniswerken - uitgevoerd	3	2	1

**2. Inhoud van de klachten
= waarover gaan de klachten**

Per inhoudelijke categorie. De toegepaste ombudsnormen

Oorzaak	Aantal	Ombudsnormen
Afvoerstelsel	1	Andere
Afvoerstelsel - duikers	2	Andere
Afvoerstelsel - rioleringen	3	2 andere/1 te lange behandeltermijn
Afvoerstelsel - waterstagnatie in grachten	3	Te lange behandeltermijn
Beplantingen - maaibeurten	1	Te lange behandeltermijn
Beplantingen - schadelijke gevolgen	1	Andere
Beplantingen - snoeien	1	Te lange behandeltermijn
Beplantingen - zichtbaarheid	1	Onvoldoende bereikbaarheid
Bewegwijzering - verwarrend, onduidelijk	1	Geen correcte beslissing
Communicatie	2	Ontoereikende informatieverstrekking
Fietspaden	1	Te lange behandeltermijn
Geluidshinder	7	Te lange behandeltermijn
Investeringsprogramma	2	Andere
Oversteken - voetgangers	2	Andere
Staat van de rijweg	13	5 Te lange behandeltermijn 5 andere/3 geen correcte beslissing
Staat van het fietspad	1	Onheuse bejegening
Vergunningen - allerlei	2	Andere
Verkeersgebeuren	2	Onheuse bejegening
Verticale signalisatie - wegwijzers	1	Geen correcte beslissing
Wegeniswerken - in uitvoering	1	Ontoereikende informatieverstrekking
Wegeniswerken - uitgevoerd	3	2 andere/12 geen correcte beslissing

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)

Klachten bij AWV werden vroeger reeds opgevolgd, o.a. via het systeem van de Wegentelefoon.

Elk personeelslid, in elke afdeling en elk district, werd ingelicht en kreeg het klachteninvulformulier bezorgd. Het klachteninvulformulier is bij sommige afdelingen ook op het intranet geplaatst. Op die manier beschikt iedereen over de mogelijkheid manueel en op een uniforme wijze klachten te noteren.

Vervolgens worden deze klachteninvulformulieren aan de klachtencoördinatoren overgemaakt, die een klachtendossier opstellen. Het is ook de klachtencoördinator die de databank beheert en de ontvangstmelding naar de klager verstuurd.

Door de klachtencoördinator wordt een neutrale klachtenbehandelaar aangesteld. Deze staat in voor de inhoudelijke behandeling van de klachten en hij/zij informeert de klachtencoördinator over de evolutie van de klachtenbehandeling.

De klachtencoördinator volgt permanent de afhandeling van de klacht op en zal in samenspraak met de behandelaar, het dossier afsluiten.

4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Er kan niet echt een beeld gevormd worden van het afgelopen jaar, omdat met deze manier van registreren pas in de tweede helft van het jaar gestart werd. In 2003 zal er meer duidelijkheid zijn over de trend van de klachten.

Toch kan er reeds een trend waargenomen worden :

Het valt op dat de klachten zeer divers zijn, met een lichte meerderheid voor klachten over geluidshinder en trillingen tengevolge de minder goede toestand van het wegdek.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Het aantal klachten is niet toegenomen t.o.v. het aantal klachten via de wegentelefoon, het aantal meldingen daarentegen wel. De klachten zijn gespreid in de tijd. Er zijn geen piekmomenten waar te nemen.

Door het mondiger worden van de burger en ook door communicatiemiddelen als e-mail en gsm wordt er vlugger gereageerd op, volgens de burger, vooral onveilige verkeerssituaties, geluidshinder, slechte toestand van het fietspad en wegdek.

De burger wenst ook dat er op zijn klacht of melding zo spoedig mogelijk, bijna onmiddellijk, wordt gereageerd.

6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Door een aantal klachten werd de concrete uitvoering van plaatselijke maatregelen alleszins versneld.
De wegbeheerder streeft ernaar deze timing zo veel als mogelijk in overeenstemming te houden met de timing van de algemene maatregelen die in de omgeving vaak reeds zijn voorzien.

Enkele concrete realisaties :

klachten omtrent staat van de rijweg : de gevraagde herstellingen (gaten en verzakkingen) werden allemaal uitgevoerd om de verkeersveiligheid te garanderen.

klachten omtrent geluidshinder en trillingen door staat van de rijweg : indien definitieve herstelling gepland stond op het programma (d.w.z. dat deze herstelling binnen x-aantal maanden toch zou uitgevoerd worden), werden steeds zo snel mogelijk voorlopige maatregelen genomen om de hinder te minimaliseren.

klachten omtrent geluidshinder : werden gevolgd door geluidsmetingen, naargelang het resultaat van de metingen worden al dan niet maatregelen getroffen.

klachten omtrent afvoerstelsels en duikers : indien definitieve herstelling gepland stond op het programma, werden steeds zo snel mogelijk voorlopige maatregelen genomen om een maximum doorstroming te verzekeren.

7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten ?

De periode om voorstellen tot verbetering te plannen is te kort.

Gezien het jaar 2002 als proefjaar kan beschouwd worden met het nieuwe opvolgingsprogramma om de klachten te bundelen, kunnen we in de toekomst meer gericht werken. Het streefdoel is klachten te vermijden door pro-actiever op te treden.

Bijvoorbeeld : als de trend inzake klachten rond geluidshinder en trillingen door de staat van het wegdek zich voortzet in 2003, kunnen we in die richting voorstellen tot verbetering aanbrenge

Op basis van deze rapportering zal binnen het College van Afdelingshoofden (in maart 2003) nagekeken worden welke voorstellen van afdelingen algemeen voor de administratie Wegen en Verkeer kunnen gelden. Ook zal een goed praktijkvoorbeeld van één afdeling uitgebreid worden naar de andere afdelingen.

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Departement Leefmilieu en Infrastructuur
Administratie Waterwegen en Zeewezen

Afdeling Beleid Havens, Waterwegen en Zeewezen
Koning Albert II laan 20 bus 5, 1000 Brussel
Tel. (02)553.77.02 – Fax (02)553.77.35
E-mail: beleid@lin.vlaanderen.be

Aan de Vlaamse ombudsman
Via de heer Steve Stevaert
Minister vice-president van de Vlaamse regering
Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken
En Energie
Graaf de Ferrarisgebouw, 12^e verdieping
1000 Brussel

uw kenmerk	ons kenmerk	bijlage
	16EA-U-03-	1
vragen naar / e-mail	telefoonnummer	datum
Roland.verkest Roland.verkest@lin.vlaanderen.be	02-553 76 89	28/02/2003

Betreft: Rapportering klachtenbeheer 2002 bij de Administratie Waterwegen en Zeewezen.

Hiernavolgend de door u gevraagde rapportering inzake het klachtenbeheer 2002 bij de Administratie Waterwegen en Zeewezen.

In uitvoering van het klachten decreet vermeldt het verslag de gegevens van het klachtenregister 2002 en een toelichting bij dat register. Een beschrijving wordt gegeven van, de procedure die wordt toegepast binnen de Administratie Waterwegen en Zeewezen, beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling en de conclusies uit het klachtenoverzicht. Tenslotte worden enkele voorstellen vermeld die geformuleerd werden tot bijsturing, op basis van de klachtenbehandeling.

Een synthese van het verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag AWZ 2002, zoals voorzien in artikel 12 van het Klachtendecreet.

ir. Jan Strubbe
Directeur-generaal

Kwantitatieve gegevens voor het verslag 2002

over het klachtenmanagement van Administratie Waterwegen en Zeewezen

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	146
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	96
	Onontvankelijk	50
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie (omzendbrief 3.4)	Al eerder klacht ingediend	0
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	4
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
	Kennelijk ongegrond	29
	Beleid en regelgeving	7
	Interne personeelsaangelegenheden	1
Geen belang	9	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	92
	Mail	24
	Telefoon	10
	Fax	18
	Mondeling	2
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	123
	Via kabinet	0
	Via Vlaamse ombudsdienst	5
	Via georganiseerd middenveld	11
	Andere kanalen	7

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0 - 10 dagen	119
	> 10 dagen	27
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0 – 20 dagen	96
	21 – 45 dagen	37
	46 – 90 dagen	9
	> 90 dagen	4
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	82
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	12
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	80
	Deels opgelost	3
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	44
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	2
	Onheuse bejegening	6
	andere	27

2. INHOUD VAN DE KLACHT = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN

Aantal klachten per inhoudelijke categorie.

Sleutelwoorden werden door de lokale klachtencoördinatoren gekozen in functie van hun processen, om een categorie te bepalen. De categorieën worden dus in het geautomatiseerd bestand inhoudelijk opgesplitst volgens de sleutelwoorden.

<u>Oorzaak</u>	<u>aantal</u>
Andere	34
Andere: nederlandse	7
Brug	3
Brug-herstelling algemeen	4
Brug en aanliggende weg	2
Werking van de brug in Zelzate	1
Werken-aannemers	2
Aanlegstijgers	1
Behoud ligplaats	1
Ligplaats	1
Ligplaats niet vrij	4
Communicatie	4
Dienstverlening	2
Veer	2
Vuilnis	1
Zwerfvuil	2
Werking IVS	1
GNB-optreden Vlaams cheffloods in Vlissingen	1
Werking van radio Oostende	1
Blindganger	2
Onderhoud-bagger	1
Onderhoud-groen	1
Onderhoud-klein	3
Drukke	1
Drukke sluisen	13
Fout coördinatie HKD	2
Geen sleepboten	1
Opheffing van toelating	1
Terugstorting	1
Facturen	42
Vaargedrag	1
Weersomstandigheden	3

2. INHOUD VAN DE KLACHT = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN

Per inhoudelijke categorie; de mate van gegrondheid van de klacht (gegrond / deels gegrond / ongegrond).

<u>Oorzaak</u>	<u>aantal</u>	<u>reden van ontvankelijkheid</u>
Brug	1	gegrond
Brug	1	ongegrond
Brug-herstelling algemeen	3	gegrond
Brug-herstelling algemeen	1	ongegrond
Brug en aanliggende weg	2	gegrond
Werking van de brug in Zelzate	1	ongegrond
Werken-aannemers	2	gegrond
Behoud ligplaats	1	ongegrond
Ligplaats	1	ongegrond
Communicatie	3	gegrond
Communicatie	1	ongegrond
Dienstverlening	2	gegrond
Veer	2	gegrond
Vuilnis	1	deels gegrond
Zwerfvuil	2	gegrond
Werking IVS	1	ongegrond
GNB-optreden Vlaams cheffloods in Vlissingen	1	ongegrond
Werking van radio Oostende	1	ongegrond
Onderhoud-bagger	1	gegrond
Onderhoud-groen	1	gegrond
Onderhoud-klein	3	gegrond
Opheffing van toelating	1	ongegrond
Terugstorting	1	gegrond
Facturen	42	gegrond
Andere	17	gegrond
Andere	1	deels gegrond
Andere	2	ongegrond

2. INHOUD VAN DE KLACHT = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN

*Per inhoudelijke categorie; de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost.
(opgelost / deels opgelost / onopgelost).*

<u>Oorzaak</u>	<u>aantal</u>	<u>In behandeling</u>	<u>opgelost</u>
Brug	1	nee	ja
Brug-herstelling algemeen	3	nee	ja
Brug en aanliggende weg	2	nee	ja
Werken-aannemers	2	nee	ja
Communicatie	3	nee	ja
Dienstverlening	2	nee	ja
Veer	2	nee	ja
Vuilnis	1	nee	ja
Zwerfvuil	2	nee	ja
Onderhoud-bagger	1	nee	ja
Onderhoud-groen	1	nee	ja
Onderhoud-klein	3	nee	ja
Terugstorting	1	nee	ja
Facturen	1	ja	nee
Facturen	41	nee	ja
Andere	15	nee	ja
Andere	3	nee	deels

2. INHOUD VAN DE KLACHT = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN

Per inhoudelijke categorie; de toegepaste Ombudsnormen

Oorzaak	aantal	Ombudsnorm
Andere	1	Niet-correcte beslissing
Andere	2	Te lange behandelingstermijn
Andere	1	Ontoereikende informatieverstrekking
Andere	2	Onvoldoende bereikbaarheid
Andere	2	Onheuse bejegening
Andere	9	Andere
Brug	2	Andere
Brug-herstelling algemeen	3	Andere
Brug en aanliggende weg	2	Andere
Werken-aannemers	2	Andere
Communicatie	3	Ontoereikende informatieverstrekking
Dienstverlening	1	Andere
Dienstverlening	1	Onheuse bejegening
Veer	2	Onheuse bejegening
Vuilnis	1	Andere
Zwerfvuil	2	Andere
Onderhoud-bagger	1	Andere
Onderhoud-groen	1	Andere
Onderhoud-klein	3	Andere
Terugstorting	1	Onheuse bejegening
Facturen	42	Te lange behandeltermijn

3. BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING BINNEN DE ADMINISTRATIE WATERWEGEN EN ZEEWEZEN.

De omzendbrief VR2002/20 van 1 februari 2002: Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtenrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen, voorziet de richtlijnen, die in iedere administratie dienen toegepast te worden.

In het bijzonder werd gestipuleerd dat iedere medewerker bekwaam moet zijn om een “klacht” op te nemen. In principe moet dus elk personeelslid als aanspreekpunt voor de burger kunnen fungeren.

Teneinde de coördinatie en de eenvormigheid van het klachtenbeheer binnen AWZ te bewerkstelligen en de jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse Ombudsman te verzekeren, is er een klachtencoördinator AWZ aangeduid.

Per afdeling is er een lokale klachtencoördinator of coördinatrice voorzien.

De taak van de klachtencoördinatoren of klachtencoördinatrices bestaat erin binnen de afdeling de registratie en de afhandeling van de klachten te coördineren en te verzekeren zoals beschreven in de omzendbrief.

Met het oog op de jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse Ombudsman, vraagt de klachtencoördinator AWZ telkens tegen 01 februari de rapporteringen per afdeling op.

Om deze taken zo efficiënt mogelijk uit te voeren en de aanpak binnen AWZ zo eenvormig mogelijk te laten verlopen, werd een manueel in te vullen klachtenformulier opgemaakt (gedrukt, zie bijlage, en digitaal) en werd een geautomatiseerd programma ontwikkeld binnen AWZ ter ondersteuning van alle afdelingen.

TE VOLGEN PROCEDURE BINNEN AWZ

De eenvoudige na te volgen procedure binnen AWZ is als volgt geformuleerd;

- Ieder personeelslid die gecontacteerd wordt door een burger voor een melding van een “klacht” luistert actief naar de grieven van de burger en vult onmiddellijk het voorgedrukt klachtenregistratie formulier in, die hij steeds binnen handbereik heeft op zijn bureel (bijvoorbeeld onder zijn bureau- kalender).
- Het klachtenregistratie formulier waarop de “klacht” wordt genoteerd en de nodige identificatie-parameters manueel worden ingevuld, wordt onmiddellijk bezorgd aan de klachtencoördinator van de lokale afdeling. Dit kan per drager, post of fax, of via e-mail met de digitale versie gebeuren.
- De lokale klachtencoördinator neemt, de gegevens vermeld op het manuele registratie formulier op in zijn geautomatiseerde databank-klachtenmanagement en voert de nodige coördinerende acties uit om de afhandeling van de klacht te verzekeren.
- Het is de klachtencoördinator van de afdeling die de databank beheert.
- De aangestelde “neutrale klachtenbehandelaar” staat in voor de inhoudelijke behandeling van de klacht en informeert de lokale klachtencoördinator van de evolutie van de klachtenbehandeling.
- De lokale klachtencoördinator tenslotte, volgt permanent de behandeling van de klacht op en zal in samenspraak met de behandelaar, het dossier afsluiten.

Voor de vragen om informatie of meldingen die via de website van AWZ (<http://www.lin.vlaanderen.be/awz>) binnen komen, blijft het dienstorder AWZ 02/01 dd 22/02/2002 van kracht. Indien via deze weg een klacht ingediend wordt, wordt die overgemaakt aan de klachtencoördinator AWZ, die voor de verdere behandeling zorgt.

PLANMATIG WERKEN

In het kader van "planmatig werken" wordt gevraagd aan de afdelingen om maandelijks in de loop van de eerste week, de geautomatiseerde overzichtsrapportering elektronisch door te sturen naar de klachtencoördinator niveau AWZ.

Ter ondersteuning van alle afdelingen werd in nauwe samenwerking tussen de klachtencoördinator AWZ en personeelsleden van de DAB Loodswezen een geautomatiseerd klachtenbeheerssysteem ontwikkeld. De conceptverantwoordelijke voor het klachtenmanagementsysteem blijft de klachtencoördinator AWZ.

Invulblad voor manuele klachtregistratie Rectozijde

- Klacht ontvangen op: / / 2002

- Hoe werd klacht ontvangen:
 brief telefoon fax e-mail

- Naam van de ontvanger van de klacht:

- Identificatie van de klager:
- naam:
- adres: straat, nr.:
te,
- telefoon: /
- e-mail:@.....

- Omschrijving van de klacht:
.....
.....
.....
.....

- Ontvangstmelding verzonden op: / / 2002

- Resultaat klachtenbehandeling: ontvankelijk niet ontvankelijk
☞ Indien niet ontvankelijk, reden:
.....
.....
.....

- Beoordeling van de klacht:
.....
.....
.....

- Klacht afgehandeld op: / / 2002

- Mededeling van de beslissing op: / / 2002

- Ondernomen of te nemen maatregelen:
.....
.....
.....

Leg dit formulier binnen handbereik, bijvoorbeeld onder uw bureaul kalender
Contacteer de klachtencoördinator van uw afdeling Tel..... of de klachtencoördinator AWZ Tel 02/5537689

KLACHTENMANAGEMENTSYSTEEM AWZ

Inherent verbonden aan een overleg met de klant en het klantgericht handelen is de behandeling van eventuele klachten of opmerkingen.

Klanten die de moeite doen om je attent te maken op eventuele gebreken of mogelijke verbeteringen verdienen de grootste aandacht.

Klachten dienen, net als meldingen en vragen om informatie beschouwd te worden als een positief signaal vanwege de burger.

Het is een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van ons functioneren.

Een klantgerichte cultuur ontwikkelen en de nodige lessen trekken uit het klachtenbeeld van onze eigen organisatie is de basis voor een meer klantgerichte werking.

KLACHTENOPVOLGING

In het EFQM Excellence model die wij willen hanteren om de kwaliteit van ons functioneren binnen AWZ te meten, wordt in criterium 5 **Processen** veel aandacht vereist voor het opzetten van een klachtenmanagement systeem.

In criterium 6 **Resultaten bij de klanten**, dienen we o.a. de perceptie van de klant te kennen inzake de klachtenbehandeling van AWZ.

Tevens dienen wij intern AWZ prestatie metingen uit te voeren in verband met de klachtenbehandeling.

Klachten vormen dan ook een bruikbaar instrument van feedback vanwege de burger en dienen als signaal te worden gebruikt voor de kwaliteitsverbetering van onze “lerende” organisatie.

De klachtenprocedure bij de afdeling Vloot van AWZ werd, in navolging van het klachtendecreet, geïntegreerd toegepast in het beheerssysteem ISM/ISO – 9002 die een te bereiken doelstelling is in de afdeling. Deze “specifieke” benadering bij de afdeling vloot wordt vooral ter informatie aan de algemene procedure klachtenbehandeling van AWZ, toegevoegd.

1) Doel van het proces

- 1) behoorlijke behandeling en opvolging van de mondelinge en schriftelijke klachten door burgers en klanten/leveranciers over handelingen en werking van de afdeling Vloot
- 2) en het streven naar een verbetering van de werking en de klantvriendelijkheid van de dienstverlening.

2) Uitgangspunten

- De afdeling participeert aan diverse projecten over klantentevredenheid op verschillende niveaus (AWZ, LIN, ...) en organiseert zelf ook klantenbevragingen, hoorzittingen, ea;
- Deze procedure is ook afgestemd op het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (Belgisch Staatsblad 17 juli 2001) en die in werking is getreden op 1 januari 2002 en de omzendbrieven die hierop betrekking hebben;
- Zoals bepaald in punt 3.6 van de omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002 van de Vlaams minister-president dient de behandeling (onderzoek) van de klacht gescheiden te worden van de rechtzetting van de klacht. Binnen de afdeling Vloot is de communicatieverantwoordelijke aangesteld als “klachtencoördinator”. De klachtencoördinator fungeert niet per definitie als “klachtenbehandelaar”, al kan dit wel het geval zijn. De klachtenbehandeling gebeurt door de klachtencoördinator of klachtenbehandelaar; de rechtzetting kan gebeuren door het afdelingshoofd (of de procesverantwoordelijke?)
- Onder klacht dient te worden verstaan:

Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

Klachten moeten betrekking hebben op:

- *Een concrete handelswijze van een bestuursinstelling in een bepaalde aangelegenheid;*
- *Of de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.*

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- *Algemene klachten over regelgeving;*
 - *Algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid;*
 - *Klachten over beleidsvoornemens of verklaringen*
- Alle grieven, suggesties en opmerkingen vanwege de burger dienen geregistreerd te worden in de “klachtendatabank” ook als onmiddellijk of naderhand blijkt dat zij buiten

het toepassingsgebied van het “klachtendecreet” vallen. Ook onontvankelijke klachten dienen dus te worden geregistreerd;

- Klachten van het eigen personeel vallen buiten het bestek van deze procedure;
- Conform het klachtendecreet dient de ontvangst van een klacht schriftelijk bevestigd te worden binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst er van (artikel 7 van het klachtendecreet);
- Conform artikel 10 van het klachtendecreet dient de klacht binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht afgehandeld te worden;
- Om nodeloze formalisering te voorkomen, moet zoveel mogelijk gestreefd worden naar een informele afhandeling van een klacht. Het is immers mogelijk dat de klager enkel een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de dossierbehandelaar wenst te bekomen, die door een relatief kleine inspanning verleend kan worden;
- De evaluatie van de resultaten van de klantentevredenheidsmetingen blijft een verantwoordelijkheid van de commercieel manager.
- Bij deze procedure horen de volgende documenten:
 - ✓ Checklist;
 - ✓ DOC 0.4.3. Klachtenregister (databank)
 - ✓ FORM 0.4.3a.Type-tekst “ontvangstmelding”
 - ✓ FORM 0.4.3b Type-tekst “adviesvraag aan procesverantwoordelijke”

3) Procesbeschrijving

Deze procedure bestaat uit 2 sub-procedures:

- a) behandeling van klachten
- b) algemene coördinatie van klantentevredenheidsonderzoeken

PRO 0.4.3. (a): behandeling van klachten

Stap	Activiteit	Omschrijving	Verantwoordelijke	Hulpmiddelen
1.	Registratie klacht	De communicatieverantwoordelijke staat in voor de ontvangst, registratie en eerste verwerking van alle klachten van burgers die bij de afdeling terecht komen.	Klachten-coördinator	Databank
2.	Toetsing ontvankelijkheid	De "klacht" dient getoetst te worden aan een aantal criteria teneinde te kunnen vaststellen of het hier over een gewone vraag om informatie of melding gaat of over een 'ontvankelijke' klacht. In geval het over een 'ontvankelijke' klacht gaat dient ze bovendien getoetst te worden aan 5 ombudsnormen zoals opgenomen in de omzendbrief VR 2002/20 van 1/2/2002	Klachten-coördinator	Checklist
3.	Ontvangstmelding	In uitvoering van de bepalingen van het klachtendecreet dient de ontvangst van de 'ontvankelijke' klacht bevestigd te worden uiterlijk 10 kalenderdagen na ontvangst.	Klachten-coördinator	Formulier a
4.	Onderzoek	De klachten coördinator stelt een onderzoek in en bezorgt hiertoe de klacht door naar de verantwoordelijke (n) van het proces waarop de klacht van toepassing is met vermelding van de tijdslimiet waarbinnen volgens de wettelijke bepalingen moet worden geantwoord. Kopie van klacht + formulier worden ter kennisgeving overgemaakt aan: <ul style="list-style-type: none"> ✓ commercieel manager ✓ afdelingshoofd ✓ kwaliteitsmanager 	Klachten-coördinator	Formulier b
5.	Onderzoek klacht	De procesverantwoordelijke onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met andere betrokkenen. Hij vult het formulier b aan met: <ul style="list-style-type: none"> ✓ zijn bevindingen ✓ eventuele corrigerende maatregelen en bezorgt dit formulier terug aan de klachtencoördinator	Procesverantwoordelijke	Formulier b
6.	Opvolging	De gestelde limiettijd moet constant worden bewaakt.	Klachten-coördinator	
7.	Advies	Aan de hand van de meegedeelde adviezen formuleert de klachtencoördinator een voorstel van antwoord aan de klachtindiener met de resultaten van het onderzoek naar aanleiding van de klacht en legt het voor aan het afdelingshoofd voor visum (voorgestelde verbeterende maatregelen).	Klachten-coördinator	Formulier b aangevuld met resultaten onderzoek klacht
8.	Verbeterende maatregelen	Toepassing acties ter verbetering zodat de klacht niet meer herhaald wordt. Zie ook PRO 1.8.2 (evaluatie klachten)	afdelingshoofd	
9.	Contact met de klachtindiener	Na het visum van het afdelingshoofd wordt het geformaliseerde antwoord aan de klachtindiener	Klachten-coördinator	

		<p>ondertekend door de klachtencoördinator en verstuurd (uiterlijk 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht)</p> <p>Kopies worden bezorgd aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ het afdelingshoofd ✓ de commercieel manager ✓ de kwaliteitsmanager 		
10.	Opvolgen klachtafhandeling	De klachtendatabank wordt verder aangevuld met de ontbrekende gegevens.	Klachten-coördinator	
11.	Evaluatie klachten	<p>Evaluatie van de klachten</p> <p>Zie ook afzonderlijke</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PRO 0.8.2 ✓ PRO 0.2.1 ✓ PRO 0.8.3 ✓ PRO 1.8.2 (<i>evaluatie klanttevredenheid - nog aan te passen</i>) 	Commercieel manager	Klacht Antwoord aan klachtindiener Databank (statistiek)
12	Beleidsrapportering	<p>Elk jaar moet onder handtekening van het afdelingshoofd vóór 1 februari schriftelijk verslag worden uitgebracht aan de AWZ-coördinator waarin volgende informatie is opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gegevens klachtenregister ✓ Toelichting bij klachtenregister ✓ Korte beschrijving van klachtenbehandeling ✓ Beschouwingen bij interne klachtenbehandeling ✓ Conclusies (cfr. Evaluatie) 	Klachten-coördinator	

PRO 0.4.3. (b): algemene coördinatie van klanttevredenheidsonderzoeken

Stap	Activiteit	Omschrijving	Verantwoordelijke	Hulpmiddelen
1.	Coördinatie projecten klanttevredenheid	De communicatieverantwoordelijke volgt alle initiatieven van de Vlaamse overheid in het algemeen en van de afdeling in het bijzonder rond klanttevredenheid op: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Klantenenquêtes ✓ Hoorzittingen ✓ Bevragingen ✓ Klachtenmanagement ✓ Interviews ✓ ea En bezorgt te gepaste tijde relevante informatie hierover aan het afdelingshoofd, de commercieel manager en de kwaliteitsmanager.	Communicatieverantwoordelijke	Intranet
2.	Klanttevredenheids-onderzoek	Klanttevredenheidsonderzoek wordt voorgesteld voor een dienstverleningspakket (of een onderdeel ervan) waar noodzaak + bereidheid is tot verbeteracties	Commercieel manager	Klachtendatabank
3.	Opzetten van klanttevredenheids-onderzoek	Op basis van de feedback bekomen via verschillende kanalen verzorgt de communicatieverantwoordelijke de logistieke organisatie van de klanttevredenheidsonderzoeken	Communicatieverantwoordelijke	Enquêtes Hoorzittingen Bevragingen Interviews advies com.mgr.
4.	Resultaten	De communicatieverantwoordelijke coördineert en verzamelt de resultaten en bezorgt ze afhankelijk van het soort bevraging, gegroepeerd of systematisch aan de commercieel manager	Communicatieverantwoordelijke	
5.	Evaluatie klanttevredenheid	De commercieel manager analyseert de resultaten van de klanttevredenheids-onderzoeken. Na ieder onderzoek wordt het afdelingshoofd geïnformeerd over de resultaten die overleg pleegt met de procesverantwoordelijke voor mogelijke verbeteringen. De commercieel manager stelt jaarlijks een rapport op. Zie ook: <ul style="list-style-type: none"> ✓ PRO 0.8.2 (b) ✓ PRO 0.2.1 ✓ PRO 0.8.4 	Commercieel manager	

4. BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD VAN HET AFGELOPEN JAAR BINNEN DE VERSCHILLENDE AFDELINGEN VAN DE ADMINISTRATIE WATERWEGEN EN ZEEWEZEN.

Het klachtenbeeld van de Administratie Waterwegen en Zeewezen wordt hiernavolgend samengevat in functie van de respectievelijke verantwoordelijkheden en processen van de diverse afdelingen.

Voor *Afdeling Waterwegen Kust* werden in 2002 slechts 4 klachten opgenomen in het klachtenregister. De helft betrof klachten omtrent ligplaatsen (behoud of tekort aan ligplaatsen). Deze klachten waren beiden ongegrond.

Een andere klacht betrof het uitblijven van terugstorten van teveel betaalde scheepvaartrechten. Gelet op de omslachtige boekhoudkundige procedure, kon hieraan niet op korte termijn voldaan worden. Vandaar dat deze klacht met veel overtijd werd behandeld. De laatste klacht betrof de (herhaalde) melding van vuilnis op een bepaald gedeelte van het kanaal Brugge-Oostende te Brugge (Barge).. Aan betrokkene werd gemeld dat vuilnis geregeld wordt verwijderd. Het betreft echter een structurele oorzaak (afgesloten deel van een kanaalarm).

In 2002 werden bij de *afdeling Maritieme Toegang* slechts twee werkelijke klachten geregistreerd, die na onderzoek ongegrond bleken te zijn:

- één klacht handelde over een brugbedienaar die volgens de klager zijn taak niet behoorlijk vervulde;
- één klacht handelde over het opheffen van een gedoogd gebruik van een perceel grond.

De hoofdpodochten van de afdeling Maritieme Toegang zijn:

- het onderhouden, verbeteren en exploiteren van de maritieme toegang tot de Vlaamse zeehavens (Antwerpen, Gent, Zeebrugge en Oostende); dit omvat het toezicht op de baggerwerken en de uitvoering van peilingen in de Nederlandse Westerschelde en de Belgische Beneden-Zeeschelde;
- het ontwerpen en bouwen van kwaliteitsvolle infrastructuur in de bedding van de Beneden-Zeeschelde, met het oog op de instandhouding en de verbetering van de vaargeul;
- het ontwerpen en onderhouden van de niet-commerciële infrastructuur in de Vlaamse zeehavens, zoals sluizen, havendammen, staketsels, enz.

Deze opdrachten, waarbij vooral allerlei overheidsinstanties betrokken zijn, geven zelden aanleiding tot klachten vanwege particulieren.

Wel lopen er regelmatig allerlei vragen om inlichtingen binnen, zowel telefonisch als per e-mail of schriftelijk, onder meer i.v.m. getijden (aanvragen van tijboekjes), waterstanden, stormvloedwaarschuwingen, enz. Deze vragen worden altijd zo vlug mogelijk beantwoord en geven haast nooit aanleiding tot het formuleren van klachten.

In de *Afdeling Scheepvaartbegeleiding* en de *Afdeling Beleid Havens Waterwegen en Zeewezen*, kon er op basis van slechts 2 binnengekomen klachten, in 2002, nog geen “klachtenbeeld” gevormd worden.

In de *Afdeling Bovenschelde* werden in totaal 25 klachten geregistreerd.

Twee klachten werden doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar van een andere afdeling (Afdeling SB en Afdeling Wegen Oost-Vlaanderen).

De klachten handelden hoofdzakelijk over volgende onderwerpen:

Onderhoud :

verschillende categorieën (inhoudelijk):

1. kleine onderhoudswerken (onderhoud-klein): vb. reparaties van het voetpad op brug, afschilferen van verlaag leuning
2. groenonderhoud (onderhoud-groen) vb. belemmering van zicht door wildgroei van bomen (oneffenheden) en struiken,
3. onvolkomenheden in wegdek, bruggen en aansluitende wegenis (brug en aanliggende wegenis) en (brug – herstelling algemeen)
4. aanslibbingen (onderhoud-bagger)

De dienstverlening :

1. dienstverlening door personeel (onder)aannemers - veerman
- uitvoering van werken
2. dienstverlening door eigen personeel

Communicatie met de schippers en opvarenden :

Een geval van onvoorziene onderbreking van scheepvaart omwille van onderhoudswerken die uitzonderlijk niet voorafgaandelijk werd meegedeeld leidde tot een klacht van een drietal schippers

Zwerfvuil op de waterwegen :

Het aantal klachten inzake zwerfvuil was beperkt tot 2 klachten.

De klachten behandeld door onze *Afdeling Waterbouwkundig Laboratorium en Hydrologisch Onderzoek* zijn voor het grootste deel herinneringsschrijven voor onbetaalde facturen. De betrokkenen hebben de verantwoordelijken bij de afdeling boekhouding al herhaalde malen op de hoogte gebracht van de moeilijkheden bij het afhandelen van de betalingen.

De expliciete klachten die bij de *Afdeling Vloot* geformuleerd zijn, handelen over de contractuele dienstverlening die vloot verleent met betrekking tot het “beloodsen” te water en over de toestand van de Vloot vaartuigen van de afdeling.

In de *Afdeling Maas en Albertkanaal* en de *Afdeling Vlaamse Nautische Autoriteit*, werden er in de loop van het jaar geen klachten opgetekend, zodat hier ook nog geen “klachtenbeeld” gevormd kon worden.

Ook binnen de *Afdeling Zeeschelde* was het moeilijk om zich een juist beeld te vormen van de binnengekomen klachten. Dit ten gevolge van de grote verscheidenheid naar inhoud als naar bestemming. Voor de klachten die konden worden onderzocht, werd vastgesteld dat de klacht ofwel ongegrond was ofwel dat het euvel quasi onmiddellijk verholpen werd.

5. EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD IN HET AFGELOPEN JAAR

De afdelingen hebben ruimschoots aandacht geschonken aan een effectieve opvolging en uitvoering van het opzet van het klachtendecreet.

De klachten situeerden zich vooral op het vlak van onderhoud, herstellingen uit te voeren aan bruggen(wegdek) of andere infrastructuur, evenals aanslibbingen en ondieptes in de waterwegen en herinneringsschrijven voor onbetaalde facturen.

Dit zijn klachten die soms samenhangen met de algemene knelpunten: tekort aan budget voor onderhoud en de algemene baggerproblematiek.

Een aantal klachten handelden ook over niet gepast optreden van een personeelslid van de afdeling of van een contractant. Weliswaar was het aantal klachten hiervan zeer beperkt. De maatregelen die de afdelingen ter zake hebben genomen, hebben tot heden, voor zover dit af te leiden is uit het klachtenbeeld, afdoende resultaten afgeworpen.

Voor wat betreft de herinneringen voor onbetaalde facturen werden de verantwoordelijken bij de afdeling boekhouding al herhaalde malen op de hoogte gebracht van de moeilijkheden bij het afhandelen van de betalingen.

Een specifieke evaluatie van het klachtenbeeld bij de Vloot is hier vermeldenswaardig.

De belangrijkste klant van de afdeling is het Loodswezen. De loodsen zijn een heel kritische doelgroep.

De toestand van de vaartuigen vormt inderdaad het pijnpunt van de afdeling en waarrond alles draait.

Uit een snevaluatie in 2001 uitgevoerd door een externe begeleider bleek een aantal elementen aan de basis liggen waarvan hieronder enkele worden vermeld:

- Verouderde vloot
- Onderhoudsprocedures die weinig flexibel zijn (wetgeving op de overheidsopdrachten)
- Systematiek die wordt gehanteerd om het onderhoud te verzekeren
- Gebrek aan onderhouds- en investeringsmiddelen

Dit is een probleem dat niet op korte termijn kon worden opgelost en structureel moest worden aangepakt.

In 2002 werd dan ook vooral gewerkt aan de studie met betrekking tot het optimaliseren van het onderhoud van de vaartuigen van Vloot.

In het eindrapport worden een aantal conclusies met prioritering voorgesteld die in de loop van 2003 en de daaropvolgende jaren zullen moeten uitgewerkt worden wil de overheid verdere klachten hierover vermijden.

6. CONCRETE REALISATIES IN HET AFGELOPEN JAAR TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING

Inzake onderhoud :

- Prioritair laten uitvoeren van werken van onderhoud en voorlopige herstellingen of aanbrengen van de nodige signalisatie wanneer de herstelling niet onmiddellijk kon worden uitgevoerd (weersomstandigheden niet gunstig voor procédé – gebrek aan kredieten).
- Onmiddellijk verwijderen van wildgroei van struiken bij melding en klacht.
- Klachten van obstakels, aanslibbingen konden uiteraard ondervangen worden door de baggerwerken die uitgevoerd werden in 2002.
- De toegelaten diepgang werden verhoogd:
 - KGO : Bierstalbrug – Schipdonk (2,5 naar 2,7 m)
 - Schipdonk – Brugge (2,3 m en 2,4 naar 2,5 m)
 - Voor Ringvaart : toegelaten diepgang hersteld (3 m eind 2002)

Inzake dienstverlening :

- eigen personeel :
Nota en onderzoek van klacht door onmiddellijke chef/evaluator.
Onderzoek op feiten, en het terechtwijzen van ontoelaatbaar gedrag, indien gegrondheid juist kon worden ingeschat.
- (onder)aannemer veer:
(Onder)aannemer werd aangezocht de voorwaarden van het contract stipt na te leven, een P.V. van overtreding werden genoteerd in dossier van contractant. Deze maatregel heeft althans voor zover bekend, een einde gesteld aan de klachten.
- hinder door vrachtwagens van onderaannemer
Er werd een regeling getroffen tussen de aanbrengrer van de klacht en de onderaannemer betreffende de opgelopen schade.

Inzake communicatie :

Een probleem inzake de communicatie met de schippers werd als volgt aangepakt:
Waar mogelijk zullen de onderhoudswerken buiten de scheepvaarturen worden uitgevoerd.
In elk geval wordt er over gewaakt dat in de andere gevallen steeds een voorafgaandelijke scheepvaartbericht verschijnt, wat vroeger niet steeds het geval was.

Inzake zwerfvuil :

Er werden onmiddellijk acties getroffen tot verwijdering ervan.

Specifieke realisaties bij de afdeling Vloot in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling

Klachtenbehandeling was in 2001 reeds in “testfase” ingevoerd in het kader van het intern kwaliteitssysteem dat werd opgezet en stelselmatig wordt geïmplementeerd in de afdeling.

Het betreft hier ISM (International Safety Management) – een specifiek kwaliteitssysteem dat vooral toegepast wordt voor de private rederijen.

Een speciale procedure werd uitgeschreven en geïntegreerd in het beheershandboek.

In de loop van 2002 is vooral gewerkt aan het verder implementeren van een “klachtenbeleid” in de afdeling. Belangrijkste realisatie was dan ook het aanpassen van bovenvermelde procedure en dit omwille van volgende redenen:

1. de bestaande procedure diende bijgestuurd te worden in functie van de ervaringen van 2001;
2. de nieuwe ISO-normen bepalen expliciet een norm “klantenfocus” in tegenstelling tot de vorige waar er geen uitdrukkelijke norm was voorzien (en waarop de procedure in het beheershandboek was gebaseerd);
3. het uitvaardigen van het klachtendecreet door de Vlaamse overheid impliceerde “het in overeenstemming maken” van de bestaande procedures met het klachtendecreet.

In het verleden werden reeds volgende knelpunten ervaren:

- een duidelijke omschrijving van een ‘klacht’ ontbrak;
- een aantal stappen vermeld in de procedure bleken in de praktijk niet of moeilijk uitvoerbaar te zijn zoals ze beschreven werden;
- er diende een duidelijkere afbakening te zijn tussen de bevoegdheid/opdracht en rol van de communicatieverantwoordelijke en van de commercieel manager en van de procesverantwoordelijke
- de procedure werd in het beheershandboek ISM/ISO onderbracht onder het hoofdproces “commercieel” – evaluatie. In de oorspronkelijke normering ISO was dit deel ook rechtstreeks gelinkt aan de “contracting”
- de procedure omvatte slechts 2 aspecten van de “klantentevredenheid” met name “klachten” en “enquêtes”. Het is duidelijk dat “klantentevredenheid” ook nog onder andere vormen kan worden gemeten

De invulling van “klacht” betreft niet alleen de contractueel aangegane dienstverlening, maar ook de dienstverlening in het algemeen

In het decreet wordt er duidelijk abstractie gemaakt van de “klachtencoördinator en –behandelaar” en de inhoudelijke procesverantwoordelijke

In navolging van het decreet worden alle klachten geregistreerd volgens een bepaalde systematiek en getoetst aan de vooropgestelde ombudsnormen;

Om te verhelpen aan de knelpunten en tegemoet te komen aan de nieuwe bepalingen van zowel “klachtendecreet” als “ISO-normen” werd in de afdeling Vloot het hiernavolgende voorgesteld en goedgekeurd in de vergadering van het directieteam:

1. het invoeren van een nieuwe procedure 0.4.3.: coördinatie meten klantentevredenheid (klachtenbehandeling valt hieronder)
2. het aanpassen van de procedure 1.8.2 “klantentevredenheid: nieuwe naam: “evaluatie klantentevredenheidsmetingen”

Andere realisaties op het inhoudelijke vlak zijn de volgende:

- studie “optimalisatie onderhoud vaartuigen”
- verder motiveren en opvolgen van de medewerkers om “verbeterteams” structureel in de werkmethodek in te voeren
- start van “interne audits” in het kader van het kwaliteitssysteem ISM/ISO dat momenteel wordt ingevoerd in de afdeling.

De klachtenbehandeling in de afdeling Vloot werd op die manier volledig conform gemaakt aan de bepalingen van het klachtendecreet.

7. CONCRETE VOORSTELLEN TOT VERBETERING OP BASIS VAN DE BEHANDELDE KLACHTEN

Na een eerste “leerjaar” inzake de toepassing van het klachtendecreet stellen we vast dat de “signalen” die via het klachtenbeheer binnenkomen en behandeld worden, stap na stap de filosofie van continu verbeteren waarmaken.

Volgende concrete voorstellen en acties werden gepland binnen de Administratie Waterwegen en Zeewezen:

- een voorstel werd geformuleerd om het boekhoudkundig terugbetalingssysteem te verbeteren. Het is niet klantvriendelijk dat men maanden moet wachten op o.a. een terugbetaling van teveel betaalde scheepvaartrechten
- opvolging van de communicatie naar de schippers toe, zodat zij vooraf verwittigd worden van eventueel hinderlijke onderhoudswerken
- onderaannemers veer worden aangezocht de voorwaarden van het contract strikter na te leven
- meer controle over aanwezigheid van vuilnis op het water
- Opdracht werd gegeven bij melding of vaststelling inzake wildgroei van struiken deze te verwijderen
- Een nota inzake “dienstverlening” werd opgesteld door chef/evaluator

Tenslotte de concrete voorstellen tot verbetering gepland bij de afdeling Vloot op basis van de behandelde klachten.

Zoals reeds gesteld wil Vloot werken aan een verbetering van haar dienstverlening, met schepen die in orde zijn.

In het kader van de jaardoelstellingen voor 2003 heeft Vloot dan ook een project vooropgesteld om de conclusies die verwerkt zijn in het eindrapport van de externe begeleider uit te werken en de verbeteracties die zijn vooropgesteld te implementeren.

Verder zal Vloot (die vanaf 1/1/2003 een boekhoudkundige DAB geworden is) in 2003 vooral werken aan het operationeel maken van de DAB Vloot conform de inhoud en de bepalingen van de beslissing van de Vlaamse regering terzake. Belangrijk element hierbij is dat Vloot moet ijveren om haar middelen zo veel als mogelijk extern te werven en dat de opdrachten van deze nieuwe organisatie duidelijk worden afgebakend.

Uit de gesprekken die de externe begeleider voerde met de klanten van Vloot blijkt nu reeds dat het investeringsbeleid en het beleid inzake het onderhoud van de vaartuigen de strategische aandachtspunten blijven.

Dit is volledig in overeenstemming met het zelfbeeld dat Vloot had (zie reeds opgezette verbeteractie mbt “optimalisering onderhoud vaartuigen”).

Een bijzonder aandachtspunt is dan ook dat het “klachtenbeleid” dat thans wordt gevoerd, ook in de nieuwe structuur van de DAB Vloot, waar de “klantgerichtheid” wellicht duidelijker zal geprofileerd worden, geïntegreerd toegepast zal worden.

Vragenlijst voor het verslag 2002 over het klachtenmanagement van de afdeling Geotechniek

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	Ja
	Onontvankelijk	-
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie (omzendbrief 3.4)	Al eerder klacht ingediend	-
	Meer dan een jaar voor indiening	-
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	-
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	-
	Kennelijk ongegrond	-
	Beleid en regelgeving	-
	Interne personeelsaangelegenheden	-
	Geen belang	-
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	-
	Telefoon	-
	Fax	-
	Mondeling	-
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	-
	Via kabinet	-
	Via Vlaamse ombudsdienst	-
	Via georganiseerd middenveld	-
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	-
	Mediaan	-
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	-
Statistische gegevens over het termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	-
	Mediaan	-
	0-20 dagen	-
	21-45 dagen	-
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	-
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	-
	Ongegrond	-
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	-
	Onopgelost	-
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	-
	Te lange behandeltermijn	-
	Ontoereikende informatieverstrekking	-
	Onvoldoende bereikbaarheid	-
	Onheuse bejegening	-
	Andere	-

<p>2. Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn. ➤ Per inhoudelijke categorie; de mate van gegrondheid van de klacht (gegrond / deels gegrond / ongegrond) ➤ Per inhoudelijke categorie: de mate waarin de <u>(deels) gegronde</u> klacht is opgelost (opgelost / deels opgelost / onopgelost) ➤ Per inhoudelijke categorie: de toegepaste ombudsnormen bij de <u>(deels) gegronde</u> klachten 	<p>Gegronde klacht: olieverontreiniging veroorzaakt door boormachine; klacht = opgelost</p>
--	---

<p>3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)</p>	<p>Aangezien de afdeling Geotechniek (GEO) een kwaliteitssysteem heeft en geaccrediteerd is conform ISO 17025, worden alle klachten volgens een vast stramen behandeld. GEO heeft voor de personeelsleden op intranet een standaardformulier opgemaakt voor externe klachten. Dit formulier is als volgt opgesplitst:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvangst: datum; genoteerd door; naam, telefoon, fax van klant 2. Klacht: type namelijk omschrijving van het probleem 3. Toekenning probleemeigenaar (PE): datum; verantwoordelijk personeelslid; door 4. Onderzoek klacht: datum; verantwoordelijk personeelslid; gegronde klacht ja/nee; reeds genomen actie(s) 5. Melden ontvangst klacht + termijn antwoord (aan klant): datum; door; schriftelijke melding aan klant met typedocument 'externe klachtenbrief' 6. Antwoord / acties: datum; door; samenvatting antwoord 7. Goedkeuring antwoord: datum; door; opmerkingen 8. Contacteren klant: datum; door; wijze: telefoon, fax, e-mail; opmerkingen <p>Afsluiting en registratie – gevolggeving: datum; door; voorstel tot correctieve maatregelen ja/nee; opmerkingen.</p>
---	---

<p>4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Tijdens het afgelopen jaar is bij de afdeling Geotechniek slechts 1 klacht binnengekomen. Deze werd met de nodige aandacht en volgens bovenvermelde procedure behandeld.</p>
---	---

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar	Dankzij een goede opvolging van de proeven is de afdeling Geotechniek in staat externe klachten tot een minimum te beperken.
6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?	Bijzondere aandacht is besteed aan terreinverkenning bij aangevulde gronden.
7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?	Uitvoerders in situ proeven besteden continu aandacht aan verkenning van de site bij uitvoeren proeven.

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Administratie Ruimtelijke Ordening,
Huisvesting en Monumenten en Landschappen
Koning Albert II-laan 20 bus 7

1000 Brussel
Tel. (02)553 83 11 - Fax (02)553 83 05
E-mail: arohm@lin.vlaanderen.be

Aan de heer Hubau Bernard
Vlaams Ombudsman
Leuvenseweg 86

1000 BRUSSEL



Uw kenmerk

ons kenmerk
AS/DG/IDL/001/2003

uw brief van

Vragen naar / e-mail

Linda De Leeneer
LindaVF.DeLeeneer@lin.vlaanderen.be

Telefoonnummer
02/553 83.18

datum
24 februari 2003

Bijlagen 1 dossier
Betreft : Rapportering klachten

Geachte heer,

In toepassing van het decreet van 1 juni 2001, houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen stuur ik u als bijlage de rapportering van het voorbije jaar 2002 voor de administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen.


Er werd per afdeling een rapport gemaakt, evenals een globaal overzicht.

Bij het opmaken van deze rapportering zijn een aantal problemen opgedoken die we gezien de tijdsdruk niet meer kunnen oplossen :

- Door de laattijdige informatisering van het systeem zijn niet alle gegevens bijgehouden wat de statistische gegevens omtrent de termijnen aangaat.
- Bij het aantal klachten volgens mate van gegrondheid is in extremis vastgesteld dat het programma de deels gegronde klachten niet overneemt en bijgevolg ook niet mee optelt. Hierdoor kloppen de subtotaal niet steeds.
- Bij het aantal gegronde klachten volgens mate van oplossing worden door sommige afdelingen alle afgehandelde klachten, ook de onontvankelijke, geïnterpreteerd als zijnde opgelost. Ook voor het totaal van de gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen worden bij sommige afdelingen de onontvankelijke klachten mee opgenomen, hetgeen een verkeerd beeld geeft van het totaal van deze categorie.

Er wordt een volledig nieuw programma gemaakt opdat al deze problemen in de loop van dit jaar opgelost worden, zodat volgend jaar een verbeterde rapportering kan voorgelegd worden.

Deze rapportering wordt u tevens via elektronische versie overgemaakt.



Hugo Beermans
Wd directeur-generaal



Rapportering over het klachtenmanagement 2002 LIN – AROHM (overzicht - 16C)

1, Kwantitatieve gegevens	Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal : 186
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk 118
	Onontvankelijk 66
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3,4)	Al eerder klacht ingediend 6
	Meer dan een jaar voor indiening 2
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend 1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig 1
	Kennelijk ongegrond 6
	Geen belang 0
	Beleid en regelgeving. 49
	Interne personeelsaangelegenheden. 0
Aantal klachten volgens de drager	Brief/klachtenboek 141
	E-Mail 24
	Telefoon 14
	Fax 2
	Mondeling 0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht in binnengekomen	Rechtstreeks van burger 46
	Via Kabinet 51
	Vie Vlaamse ombudsdienst 79
	Vie georganiseerd middenveld 4
	Andere kanalen 7

Vervolg kwantitatieve		Aantallen
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van de ontvangstmeldin	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	152
	> 10 dagen	17
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de medelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0 - 20 dagen	59
	21 - 45 dagen	85
	46 - 90 dagen	25
	> 91 dagen	11
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	67
	Deels ongegrond	
	Ongegrond	32
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	121
	Deels opgelost	
	Onopgelost	4
Aan tal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet - correcte beslissing	24
	Te lange behandeltijd	44
	Ontoereikende informatie verstrekking	10
	Onvoldoende bereikbaarheid	3
	Onheuse bejegening	13
	Andere	21

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn.

<u>Aantal</u>	<u>Oorzaak</u>
1	
4	Andere
1	Bescherming (M&L)
1	Bouwaanvraag - Bouwovertreding
43	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
21	Bouwovertreding
22	Huursubsidie (HV)
3	Huisvestingspremie
5	Interne organisatie - administratie of afdeling
1	Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten
11	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
30	Nieuwbouw en renovatie (HV)
4	Sociale woningen
3	Ruimtelijke Planning
9	Tegemoetkoming leninglast
17	Verbetering en aanpassing (HV)
10	Verkavelingsaanvraag

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. **De mate van gegrond en ongegrondheid van de klacht.**

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Reden van</i>
Andere	2	Gegron
Bescherming (M&L)	1	Gegron
Bouwaanvraag - Bouwovertreding	1	Gegron
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	22	Gegron
Bouwovertreding	10	Gegron
Huursubsidie (HV)	13	Gegron
Huisvestingspremie	2	Gegron
Interne organisatie - administratie of afdeling	3	Gegron
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	4	Gegron
Tegemoetkoming leninglast	4	Gegron
Verkavelingsaanvraag	4	Gegron
Verbetering en aanpassing	1	gegron
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	11	Ongegron
Bouwovertreding	1	Ongegron
Huursubsidie (HV)	3	Ongegron
Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten	1	Ongegron
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	4	Ongegron
Nieuwbouw en renovatie (HV)	3	Ongegron
Ruimtelijke Planning	1	Ongegron
Sociale woningen	2	Ongegron
Tegemoetkoming leninglast	1	Ongegron
Verbetering en aanpassing (HV)	3	Ongegron
Verkavelingsaanvraag	2	Ongegron

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De mate waarin de klacht is opgelost of niet opgelost.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>In behandeling</i>	-	<i>Opgelost</i>
	1	Nee		Ja
Andere	4	Nee		Ja
Bescherming (M&L)	1	Nee		Ja
Bouwaanvraag - Bouwovertreding	1	Nee		Ja
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	43	Nee		Ja
Bouwovertreding	20	Nee		Ja
Bouwovertreding	1	Nee		Nee
Huursubsidie (HV)	16	Nee		Ja
Huisvestingspremie	2	Ja		Nee
Interne organisatie - administratie of afdeling	5	Nee		Ja
Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten	1	Nee		Ja
Leegstand en verwaarlozing woningen en	8	Nee		Ja
Nieuwbouw en renovatie (HV)	2	Nee		Ja
Ruimtelijke Planning	3	Nee		Ja
Tegemoetkoming leninglast	4	Nee		Ja
Verbetering en aanpassing (HV)	3	Nee		Ja
Verkavelingsaanvraag	10	Nee		Ja

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De toegepaste ombudsnormen.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Ombudsnormen</i>
	1	Andere
Andere	1	Geen correcte beslissing
Andere	1	Ontoereikende informatieverstrekking
Andere	1	Onvoldoende bereikbaarheid
Andere	1	Onheuse bejegening
Bescherming (M&L)	1	Onheuse bejegening
Bouwaanvraag - Bouwovertreding	1	Onvoldoende bereikbaarheid
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	2	
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	8	Andere
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	7	Geen correcte beslissing
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	3	Onheuse bejegening
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	3	Ontoereikende informatieverstrekking
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	1	Ontoereikende informatieverstrekking
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	19	Te lange behandeltermijn
Bouwovertreding	4	
Bouwovertreding	5	Andere
Bouwovertreding	1	niet correcte beslissing
Bouwovertreding	3	Onheuse bejegening
Bouwovertreding	2	Ontoereikende informatieverstrekking
Bouwovertreding	1	Onvoldoende bereikbaarheid
Bouwovertreding	5	Te lange behandeltermijn
Huursubsidie (HV)	6	Geen correcte beslissing
Huursubsidie (HV)	2	Onheuse bejegening
Huursubsidie (HV)	7	Te lange behandeltermijn
Huisvestingspremie	2	Onheuse bejegening
Interne organisatie - administratie of afdeling	1	Andere
Interne organisatie - administratie of afdeling	1	Ontoereikende informatieverstrekking
Interne organisatie - administratie of afdeling	3	Te lange behandeltermijn
Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten	1	Andere
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	1	
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	1	Andere
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	4	Geen correcte beslissing

Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	1	Te lange behandeltermijn
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	1	Ontoereikende
informatieverstrekkingNieuwbouw en renovatie (HV)	2	Geen correcte beslissing
Ruimtelijke Planning	3	Andere
Tegemoetkoming leninglast	4	Te lange behandeltermijn
Verbetering en aanpassing (HV)	1	
Verbetering en aanpassing (HV)	1	Geen correcte beslissing
Verbetering en aanpassing (HV)	1	Onheuse bejegening
Verkavelingsaanvraag	1	Andere
Verkavelingsaanvraag	3	Geen correcte beslissing
Verkavelingsaanvraag	2	Ontoereikende informatieverstrekking
Verkavelingsaanvraag	4	Te lange behandeltermijn

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

In de verschillende locaties wordt van iedere medewerker verwacht dat hij een klacht kan opnemen.

De gegevens van een klacht dienen op het manuele registratie formulier ingevuld te worden.

Dit klachten registratie formulier wordt doorgezonden per brief, fax of email naar de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator verzekert dat de gegevens vermeld op het manuele registratie formulier worden opgenomen in de databank.

Het is de klachtencoördinator die de databank beheert.

De aangestelde "neutrale" klachtenbehandelaar staat in voor de inhoudelijke behandeling van de klacht en informeert de klachtencoördinator van de evolutie van de klachtenbehandeling.

De klachtencoördinator volgt permanent de afhandeling van de klacht op en zal in samenspraak met de behandelaar, het dossier afsluiten.

Binnen de afdeling ruimtelijke planning wordt van iedereen verwacht dat hij of zij een klacht kan opnemen.

Over het algemeen wordt een klacht rechtstreeks aan de klachtenmanager bezorgd (telefoon wordt doorgeschakeld of schriftelijke klacht wordt bezorgd).

4. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

Het merendeel van de klachten handelde over bouwaanvragen en stedenbouwkundige vergunningen meer bepaald de lange behandeltermijn ervan.

In de mate van het mogelijke wordt ernaar gestreefd om de aanvraagdossiers binnen de wettelijke termijn af te handelen doch dit vereist wel een voldoende uitgebouwde personeelsformatie.

Zo lang de personeelsformatie van de afdeling ROHM Antwerpen (inzonderheid de cel RO) niet structureel wordt aangepast en het personeelsverloop tot aanvaardbare proporties wordt teruggebracht zal dit bij een betrachting blijven. Hierdoor dienen er ook frequent intern personeelsverschuivingen te gebeuren die de burger als verwarrend ervaart.

Een ander belangrijk item dat ook aanleiding geeft tot klachten is de voortdurend wijzigende wetgeving waardoor de burgers soms het gevoel hebben niet gelijk behandeld te worden.

Concreet worden bijvoorbeeld bepaalde bouwwerken toegestaan terwijl ingevolge de ondertussen gewijzigde wetgeving identieke bouwwerken enkele maanden later moeten geweigerd worden.

Verder beschouwen vele burgers het klachtendecreet blijkbaar als een nieuwe beroepsmogelijkheid wat inzonderheid opvalt bij een afwijzing van huursubsidie of nieuwbouw- en renovatiepremie. Dan toch maar klacht indienen - men weet maar nooit (baat het niet dan schaadt het niet).

Soms blijkt ook dat de kwestieuze aanvraag wel al een hele tijd bij de gemeentelijke dienst is ingediend maar dat het dossier nog niet naar de afdeling werd doorgestuurd.

De burger veronderstelt echter wel dat het dossier al maanden bij de afdeling is.

Uit het klachtenbeeld van de afdeling ruimtelijke planning is duidelijk te zien dat Burgers niet echt klant zijn bij de afdeling ruimtelijke planning. De klachten komen overwegend van (gemeente)besturen die ontevreden zijn over de behandeling van gemeentelijke dossiers.

De enige klacht van een burger had betrekking op een beslissing (van de gemeente) van nagenoeg 10 jaar geleden. Alleen het gemeentebestuur kan een oplossing bieden voor deze klacht.

De meeste klachten handelen over de aanvraagprocedure inzake stedenbouwkundige vergunningen, vaak over de behandelingstermijn, maar even vaak over verkeerd begrepen procedurestappen of onmogelijkheden (nieuwe regelgeving inbrengen nadat de beslissing al is genomen). Behoudens de bekende achterstand in de behandeling, die een geldig klachtenelement blijft, zijn alle klachten onterecht bevonden.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Tijdens het dienstjaar 2002 ontving de afdeling ROHM Antwerpen 23 klachten.

Van deze 23 klachten dienen er 6 als gegrond beschouwd te worden, alle omwille van de te lange behandeltermijn.

De oorzaak hiervan, voornamelijk binnen de cel RO, is terug te vinden in de onvoldoende uitgebouwde personeelsformatie en in het grote personeelsverloop.

Tevens waren er 8 klachten waarbij de burger niet akkoord gaat met de getroffen beslissing: 4 klachten betreffen de cel HV en 4 klachten de cel RO.

Zowel voor de cel HV als voor de cel RO zijn telkenmale 3 klachten hiervan als ongegrond te beschouwen en 1 klacht als deels gegrond.

Vier klachten dienen als onontvankelijk beschouwd te worden. De redenen hiertoe zijn:

- 1x beleid en regelgeving
- 2x dossier nog niet bij de afdeling (nog bij gemeente)
- 1x (verkeerde procedure) dossier dient zelfstandig door gemeente afgehandeld te worden (niet door afdeling).

Bij 1 klacht betrof het in feite het geven van de nodige informatie en het doorverwijzen naar de juiste dienst.

De (door gemeentebesturen) ingediende klachten hebben betrekking op de werking van de administratie: dossiers die zijn blijven liggen en onvoldoende informatieverschaffing.

De klachten hebben er toe geleid dat nogmaals de aandacht is gevestigd op het zo veel mogelijk behandelen van de zaken binnen de vastgestelde of redelijke termijn.

6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
09-jan-02	Bouwovertreding	
22-jan-02	Verkavelingsaanvraag	
28-jan-02	Verkavelingsaanvraag	
30-jan-02	Nieuwbouw en renovatie (HV)	
31-jan-02	Bouwovertreding	
05-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Voorstel van vergelijk ivm regularisatie aan betrokkene bezorgd
06-feb-02	Bouwovertreding	Brief naar gemeente gestuurd om zo spoedig mogelijk een regularisatiedossier in te dienen
06-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
07-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
13-feb-02	Bouwovertreding	
13-feb-02	Bouwovertreding	
15-feb-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
18-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
18-feb-02		
19-feb-02	Bouwovertreding	
19-feb-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
20-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
21-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
22-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
22-feb-02	Bouwovertreiding	
25-feb-02	Huursubsidie (HV)	
07-mrt-02	Andere	
08-mrt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	MB is ondertussen genomen.
08-mrt-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
11-mrt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
19-mrt-02	Bouwovertreiding	
29-mrt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
04-apr-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Geen, bezwaar was onterecht.
11-apr-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
12-apr-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Geen, bezwaar was onterecht.
16-apr-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
18-apr-02	Verkavelingsaanvraag	
24-apr-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	De procedure voor aanwerving van een nieuw personeelslid loopt. Het basisprobleem blijft bestaan bij de software, die uitgewerkt is om de gegevens van gemeenten te verwerken. De informaticatoepassing moet uitgewerkt worden in samenspraak met Siemens. De procedure om dergelijke opdracht uit te werken is omslachtig. Een oplossing op korte termijn is binnen dit systeem niet verwacht.

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
25-apr-02	Huursubsidie (HV)	
06-mei-02	Andere	
07-mei-02	Bouwaanvraag - Bouwovertreding	
10-mei-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	Bekkevoort Rooilijnplan Keulenbos werd goedgekeurd bij ministerieel besluit van 25/07/02 (BS 13/08/02).
10-mei-02	Bouwovertreding	
10-mei-02	Ruimtelijke Planning	Informatie verstrekt en doorverwezen naar de juiste dienst.
16-mei-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	De minister heeft op 20 augustus 2002 een subsidie toegekend voor het BPA "Centrum". Op 19 september 2002 is de betalingsopdracht gegeven.
29-mei-02	Bouwovertreding	
30-mei-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
30-mei-02	Bouwovertreding	
03-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Geen, bezwaar was onterecht.
04-jun-02	Bouwovertreding	
04-jun-02	Verkavelingsaanvraag	
14-jun-02	Verkavelingsaanvraag	
14-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
17-jun-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	Naar aanleiding van de parlementaire discussie over de problematiek van de weekendverblijven en de beleidsbrief die de minister hiervoor had opgesteld heeft het Vlaams Parlement hierover een resolutie gestemd. Alle gemeentebesturen werden hierover op de hoogte gesteld en over hun rol in dit kader.
20-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
20-jun-02	Verkavelingsaanvraag	
20-jun-02	Verkavelingsaanvraag	
21-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
27-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
27-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
03-jul-02	Verkavelingsaanvraag	
03-jul-02	Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten	Geen
04-jul-02	Ruimtelijke Planning	
09-jul-02	Bouwovertreding	
17-jul-02	Bouwovertreding	
18-jul-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	
18-jul-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
23-jul-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
02-aug-02	Verbetering en aanpassing (HV)	
06-aug-02	Nieuwbouw en renovatie (HV)	
06-aug-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
07-aug-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
13-aug-02	Bouwovertreding	
13-aug-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
23-aug-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
24-aug-02	Bouwovertreding	
27-aug-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
09-sep-02	Bouwovertreding	
09-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
09-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
15-sep-02	Ruimtelijke Planning	De particulier en de ombudsdienst hebben de informatie toegestuurd gekregen.
16-sep-02	Andere	
17-sep-02	Bouwovertreding	
23-sep-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
25-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
25-sep-02	Huursubsidie (HV)	
26-sep-02	Verbetering en aanpassing (HV)	
27-sep-02	Verkavelingsaanvraag	
30-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
30-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Brief naar de cel M&L gestuurd ivm eventuele vergunning voor werken binnen beschermd dorpsgezicht.
02-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
08-okt-02	Huursubsidie (HV)	
14-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
23-okt-02	Bescherming (M&L)	
25-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
28-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
30-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	MB is ondertussen genomen.
06-nov-02	Bouwovertreiding	
13-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
18-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
18-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
18-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
25-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
25-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
06-dec-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Geen.
06-dec-02	Bouwovertreiding	

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
11-dec-02	Bouwovertreiding	
11-dec-02	Verkavelingsaanvraag	

7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete voorstellen</i>
09-jan-02	Bouwovertreding	
22-jan-02	Verkavelingsaanvraag	
28-jan-02	Verkavelingsaanvraag	
30-jan-02	Nieuwbouw en renovatie (HV)	
31-jan-02	Bouwovertreding	
05-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
06-feb-02	Bouwovertreding	
06-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
07-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
13-feb-02	Bouwovertreding	
13-feb-02	Bouwovertreding	
15-feb-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
18-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
18-feb-02		
19-feb-02	Bouwovertreding	
19-feb-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
20-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
21-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
22-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
22-feb-02	Bouwovertreding	
25-feb-02	Huursubsidie (HV)	
07-mrt-02	Andere	
08-mrt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Betrokkenen sneller inlichten over reden van langdurige behandeling; ook in geval van bureu.
08-mrt-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
11-mrt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete voorstellen</i>
19-mrt-02	Bouwovertreding	
29-mrt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
04-apr-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Geen.
11-apr-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
12-apr-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Geen.
16-apr-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
18-apr-02	Verkavelingsaanvraag	
24-apr-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	Nagaan of er geen andere sporen kunnen bewandeld worden om de software-problemen aan te pakken.
25-apr-02	Huursubsidie (HV)	
06-mei-02	Andere	
07-mei-02	Bouwaanvraag - Bouwovertreding	
10-mei-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	
10-mei-02	Bouwovertreding	
10-mei-02	Ruimtelijke Planning	
16-mei-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	
29-mei-02	Bouwovertreding	
30-mei-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
30-mei-02	Bouwovertreding	
03-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Geen.
04-jun-02	Bouwovertreding	
04-jun-02	Verkavelingsaanvraag	
14-jun-02	Verkavelingsaanvraag	
14-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
17-jun-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	
20-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
20-jun-02	Verkavelingsaanvraag	

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete voorstellen</i>
20-jun-02	Verkavelingsaanvraag	
21-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
27-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
27-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
03-jul-02	Verkavelingsaanvraag	
03-jul-02	Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten	Geen
04-jul-02	Ruimtelijke Planning	
09-jul-02	Bouwovertreding	
17-jul-02	Bouwovertreding	
18-jul-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	
18-jul-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
23-jul-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
02-aug-02	Verbetering en aanpassing (HV)	
06-aug-02	Nieuwbouw en renovatie (HV)	
06-aug-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
07-aug-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
13-aug-02	Bouwovertreding	
13-aug-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
23-aug-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
24-aug-02	Bouwovertreding	
27-aug-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
09-sep-02	Bouwovertreding	
09-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
09-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
15-sep-02	Ruimtelijke Planning	
16-sep-02	Andere	

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete voorstellen</i>
17-sep-02	Bouwovertreding	
23-sep-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
25-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
25-sep-02	Huursubsidie (HV)	
26-sep-02	Verbetering en aanpassing (HV)	
27-sep-02	Verkavelingsaanvraag	
30-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
30-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
02-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
08-okt-02	Huursubsidie (HV)	
14-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
23-okt-02	Bescherming (M&L)	
25-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
28-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
30-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Tijdige behandeling van dossiers nogmaals benadrukt als aandachtspunt.
06-nov-02	Bouwovertreding	
13-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
18-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
18-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
18-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
25-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
25-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
06-dec-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Geen. Regelgeving tot stand gekomen na een MB kan er niet toe leiden dat dit MB moet worden ingetrokken.
06-dec-02	Bouwovertreding	
11-dec-02	Bouwovertreding	
11-dec-02	Verkavelingsaanvraag	

Rapportering over het klachtenmanagement 2002 afdeling AROHM Ruimtelijke Planning (16CD)

1, Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal :	5
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	4
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3,4)	Al eerder klacht ingediend	0
	Meer dan een jaar voor indiening	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
	Kennelijk ongegrond	0
	Geen belang	0
	Beleid en regelgeving.	0
	Interne personeelsaangelegenheden.	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief/klachtenboek	5
	E-Mail	0
	Telefoon	0
	Fax	0
	Mondeling	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht in binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	Via Kabinet	1
	Vie Vlaamse ombudsdienst	1
	Vie georganiseerd middenveld	0
	Andere kanalen	2

Vervolg kwantitatieve		Aantallen
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van de ontvangstmeldin	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	3
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de medelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0 - 20 dagen	1
	21 - 45 dagen	1
	46 - 90 dagen	3
> 91 dagen	0	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	3
	Deels ongegrond	
	Ongegrond	0
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	5
	Deels opgelost	
	Onopgelost	0
Aan tal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet - correcte beslissing	0
	Te lange behandeltijd	3
	Ontoereikende informatie verstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	0
	Andere	1

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieen moet voldoende gedetailleerd zijn.

Aantal

Oorzaak

4

Interne organisatie - administratie of afdeling

1

Ruimtelijke Planning

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. **De mate van geground en ongegrondheid van de klacht.**

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Reden van</i>
Interne organisatie - administratie of afdeling	3	Geground

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De mate waarin de klacht is opgelost of niet opgelost.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>In behandeling</i>	-	<i>Opgelost</i>
Interne organisatie - administratie of afdeling	4	Nee		Ja
Ruimtelijke Planning	1	Nee		Ja

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De toegepaste ombudsnormen.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Ombudsnormen</i>
Interne organisatie - administratie of afdeling	1	Ontoereikende informatieverstrekking
Interne organisatie - administratie of afdeling	3	Te lange behandeltermijn
Ruimtelijke Planning	1	Andere

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

1. Binnen de afdeling ruimtelijke planning wordt van iedereen verwacht dat hij of zij een klacht kan opnemen.

2. Over het algemeen wordt een klacht rechtstreeks aan de klachtenmanager bezorgd (telefoon wordt doorgeschakeld of schriftelijke klacht wordt bezorgd).

3. De klachtencoördinator verzekert dat de gegevens worden opgenomen in de databank. Het is de klachtencoördinator die de databank beheert.

4. De aangestelde "neutrale" klachtenbehandelaar werkt nauw samen met de klachtencoördinator voor de klachtenbehandeling.

5. De klachtencoördinator volgt permanent de afhandeling van de klacht op en zal in samenspraak met de behandelaar, het dossier afsluiten.

4. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

Uit het klachtenbeeld van de afdeling ruimtelijke planning is duidelijk te zien dat Burgers niet echt klant zijn bij de afdeling ruimtelijke planning. De klachten komen overwegend van (gemeente)besturen die ontevreden zijn over de behandeling van gemeentelijke dossiers.

De enige klacht van een burger had betrekking op een beslissing (van de gemeente) van nagenoeg 10 jaar geleden. Alleen het gemeentebestuur kan een oplossing bieden voor deze klacht.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

De (door gemeentebesturen) ingediende klachten hebben betrekking op de werking van de administratie: dossiers die zijn blijven liggen en onvoldoende informatieverschaffing.

6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
24-apr-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	De procedure voor aanwerving van een nieuw personeelslid loopt. Het basisprobleem blijft bestaan bij de software, die uitgewerkt is om de gegevens van gemeenten te verwerken. De informaticatoepassing moet uitgewerkt worden in samenspraak met Siemens. De procedure om dergelijke opdracht uit te werken is omslachtig. Een oplossing op korte termijn is binnen dit systeem niet verwacht.
10-mei-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	Bekkevoort Rooilijnplan Keulenbos werd goedgekeurd bij ministerieel besluit van 25/07/02 (BS 13/08/02).
16-mei-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	De minister heeft op 20 augustus 2002 een subsidie toegekend voor het BPA "Centrum". Op 19 september 2002 is de betalingsopdracht gegeven.
17-jun-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	Naar aanleiding van de parlementaire discussie over de problematiek van de weekendverblijven en de beleidsbrief die de minister hiervoor had opgesteld heeft het Vlaams Parlement hierover een resolutie gestemd. Alle gemeentebesturen werden hierover op de hoogte gesteld en over hun rol in dit kader.
15-sep-02	Ruimtelijke Planning	De particulier en de ombudsdienst hebben de informatie toegestuurd gekregen.

7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete voorstellen</i>
24-apr-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	Nagaan of er geen andere sporen kunnen bewandeld worden om de software-problemen aan te pakken.
10-mei-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	
16-mei-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	
17-jun-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	
15-sep-02	Ruimtelijke Planning	

Rapportering over het klachtenmanagement 2002 afdeling AROHM Stedenbouwkundige Vergunningen (16CE)

1, Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal :	7
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	7
	Onontvankelijk	0
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3,4)	Al eerder klacht ingediend	0
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
	Kennelijk ongegrond	0
	Geen belang	0
	Beleid en regelgeving.	0
	Interne personeelsaangelegenheden.	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief/klachtenboek	7
	E-Mail	0
	Telefoon	0
	Fax	0
	Mondeling	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht in binnengekomen	Rechtstreeks van burger	0
	Via Kabinet	0
	Vie Vlaamse ombudsdienst	6
	Vie georganiseerd middenveld	0
	Andere kanalen	1

Vervolg kwantitatieve		Aantallen
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van de ontvangstmeldin	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de medelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0 - 20 dagen	1
	21 - 45 dagen	4
	46 - 90 dagen	1
> 91 dagen	0	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels ongegrond	
	Ongegrond	5
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	7
	Deels opgelost	
	Onopgelost	0
Aan tal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet - correcte beslissing	0
	Te lange behandeltijd	2
	Ontoereikende informatie verstrekking	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	0
	Andere	5

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieen moet voldoende gedetailleerd zijn.

Aantal

Oorzaak

6

Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

1

Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. **De mate van gegrond en ongegrondheid van de klacht.**

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Reden van</i>
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	1	Gegronnd
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	4	Ongegrond
Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten	1	Ongegrond

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De mate waarin de klacht is opgelost of niet opgelost.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>In behandeling</i>	-	<i>Opgelost</i>
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	6	Nee		Ja
Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten	1	Nee		Ja

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De toegepaste ombudsnormen.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Ombudsnormen</i>
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	4	Andere
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	2	Te lange behandeltermijn
Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten	1	Andere

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

- 1. In de verschillende locaties wordt van iedere medewerker verwacht dat hij een klacht kan opnemen.**
- 2. De gegevens van een klacht dienen op het manuele registratie formulier ingevuld te worden.**
- 3. Dit klachten registratie formulier wordt doorgezonden per brief, fax of email naar de klachtencoördinator.**
- 4. De klachtencoördinator verzekert dat de gegevens vermeld op het manuele registratie formulier worden opgenomen in de databank.
Het is de klachtencoördinator die de databank beheert.**
- 5. De aangestelde "neutrale" klachtenbehandelaar staat in voor de inhoudelijke behandeling van de klacht en informeert de klachtencoördinator van de evolutie van de klachtenbehandeling.**
- 6. De klachtencoördinator volgt permanent de afhandeling van de klacht op en zal in samenspraak met de behandelaar, het dossier afsluiten.**

4. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

De meeste klachten handelen over de aanvraagprocedure inzake stedenbouwkundige vergunningen, vaak over de behandelingstermijn, maar even vaak over verkeerd begrepen procedurestappen of onmogelijkheden (nieuwe regelgeving inbrengen nadat de beslissing al is genomen). Behoudens de bekende achterstand in de behandeling, die een geldig klachtenelement blijft, zijn alle klachten onterecht bevonden.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

De klachten hebben er toe geleid dat nogmaals de aandacht is gevestigd op het zo veel mogelijk behandelen van de zaken binnen de vastgestelde of redelijke termijn.

6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
08-mrt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	MB is ondertussen genomen.
04-apr-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Geen, bezwaar was onterecht.
12-apr-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Geen, bezwaar was onterecht.
03-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Geen, bezwaar was onterecht.
03-jul-02	Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten	Geen
30-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	MB is ondertussen genomen.
06-dec-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Geen.

7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete voorstellen</i>
08-mrt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Betrokkenen sneller inlichten over reden van langdurige behandeling; ook in geval van burens.
04-apr-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Geen.
12-apr-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Geen.
03-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Geen.
03-jul-02	Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten	Geen
30-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Tijdige behandeling van dossiers nogmaals benadrukt als aandachtspunt.
06-dec-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Geen. Regelgeving tot stand gekomen na een MB kan er niet toe leiden dat dit MB moet worden ingetrokken.

Rapportering over het klachtenmanagement 2002

AROHM: afdeling Financiering en Huisvestingsbeleid (16CC) en afdeling Woonbeleid 16CA

1, Kwantitatieve gegevens	Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal : 83
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk 29
	Onontvankelijk 54
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3,4)	Al eerder klacht ingediend 5
	Meer dan een jaar voor indiening 1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend 1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig 0
	Kennelijk ongegrond 1
	Geen belang 0
	Beleid en regelgeving. 46
	Interne personeelsaangelegenheden. 0
Aantal klachten volgens de drager	Brief/klachtenboek 58
	E-Mail 16
	Telefoon 7
	Fax 2
	Mondeling 0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger 21
	Via Kabinet 45
	Via Vlaamse ombudsdienst 13
	Via georganiseerd middenveld 4
	Andere kanalen 0

Vervolg kwantitatieve		Aantallen
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van de ontvangstmeldin	Gemiddelde	9
	Mediaan	10
	0-10 dagen	77
	> 10 dagen	6
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de medelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	42
	Mediaan	28
	0 - 20 dagen	30
	21 - 45 dagen	30
	46 - 90 dagen	15
	> 91 dagen	8
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	22
	Deels ongegrond	
	Ongegrond	7
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	19
	Deels opgelost	
	Onopgelost	3
Aan tal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet - correcte beslissing	5
	Te lange behandeltijd	11
	Ontoereikende informatie verstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	5
	Andere	0

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn.

Aantal

Oorzaak

28	Nieuwbouw en renovatie
15	Verbetering en aanpassing
18	Huursubsidie
9	Tegemoetkoming leninglast
3	Huisvestingspremie
5	Leegstand en verwaarlozing
4	Sociale woningen
1	Andere

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De mate van gegrond en ongegrondheid van de klacht.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>		<i>Reden van</i>
Nieuwbouw en renovatie	Gegrond	0	
	Ongegrond	1	
Verbetering en aanpassing	Gegrond	1	
	Ongegrond	1	
Huursubsidie	Gegrond	12	
	Ongegrond	2	
Tegemoetkoming leninglast	Gegrond	4	
	Ongegrond	1	
Huisvestingspremie	Gegrond	2	
	Ongegrond	0	
Leegstand en verwaarlozing	Gegrond	2	
	Ongegrond	0	
Sociale woningen	Gegrond	0	
	Ongegrond	2	
Andere	Gegrond	1	
	Ongegrond	0	

--

0

--

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De toegepaste ombudsnormen.

Oorzaak

Aantal

Ombudsnormen

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Ombudsnormen</i>
Nieuwbouw en renovatie		
Verbetering en aanpassing	1	onheuse bejegening
Huursubsidie	7	te lange behandeltermijn 4 niet correcte beslissing 1 onheuse bejegening
Tegemoetkoming leninglast	4	te lange behandeltermijn
Huisvestingspremie	2	onheuse bejegening
Leegstand en verwaarlozing	1	niet correcte beslissing 1 ontoereikende informatieverstrekking
Sociale woningen		
Andere	1	Onheuse bejegening

0

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

In het verleden is het steeds de bekommernis van de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid geweest om de inkomende briefwisseling, waaronder ook de klachten, snel en accuraat te behandelen.

Specifiek voor de beantwoording van de klachten heeft het klachtendecreet een meer geformaliseerde procedure ingevoerd.

Het decreet legde aan de administratie bijkomende verplichtingen op, met name:

- De verzending van een ontvangstmelding binnen de 10 dagen;
- De beantwoording van de klacht binnen de 45 dagen;
- Een jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse ombudsman;
- De aanstelling van onafhankelijke klachtenbehandelaars.

Intern werd in bijkomende orde voor de eigen administratie een klachtencoördinator aangeduid aan wie een afschrift van elke behandelde klacht zou bezorgd worden.

De randvoorwaarden voor een degelijke organisatie van de nieuwe procedure waren om de hierna volgende redenen niet optimaal:

- Het gebrek bij de aanvang van het jaar aan een geïnformateerde gemeenschappelijke module voor registratie en rapportering;
- De vastlegging met vertraging van het definitieve rapportmodel (in augustus – september 2002)
- De laattijdige beschikbaarheid (in november – december 2002) van een hierop geënte registratie – en rapporteringsmodule
- Het verzoek (in september 2002) van de Vlaamse ombudsman om de grieven inzake regelgeving en beleid toch als onontvankelijke klachten te registreren, ofschoon deze volgens de omzendbrief buiten het toepassingsgebied van het decreet vielen.
- De arbeidsongeschiktheid van de klachtenbehandelaar gedurende 6 weken wegens een ongeval;
- Het onverwachte vertrek van de klachtencoördinator;
- De langdurige en nog steeds aanhoudende afwezigheid wegens ziekte van de medewerkster, die voor de rapportering zou instaan.

Ondanks deze hinderlijke omstandigheden heeft de AFH toch getracht de nieuwe procedure naar best vermogen na te leven.

4. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar 2002

De afdeling Woonbeleid, die uit hoofde van haar activiteiten voornamelijk met instellingen te maken heeft, ontving geen klachten zoals bedoeld in het klachtendecreet van 1.6.2001. Wel had zij af te rekenen met enkele reacties van particulieren naar aanleiding van geplande onteigeningen met het oog op de verwezenlijking van openbare sociale woonprojecten.

De 83 in dit rapport geregistreerde klachten belangen dan ook uitsluitend de afd. Financiering Huisvestingsbeleid aan. Hiervan had 74% betrekking op de 3 in 2002 nog vigerende premiestelsels:

- Nieuwbouwpremie / renovatiepremie: 34% (opgeheven op 1.10.2002)
- Verbeteringspremie: 18%
- Huursubsidie: 22%

Een hoog percentage (65%) bleek onontvankelijk te zijn. Voor 85% geldt als belangrijkste onontvankelijkgrond onbetwistbaar het ongenoegen met de voorwaarden van de regelgeving, waarbij vooral het tijdelijk stelsel inzake de nieuwbouw/renovatiepremie het moest ontgelden.

Respectievelijk 70% en 19% van de klachten bereikte ons per brief en per mail.

Driekwart van de klagers deed beroep op een bemiddelaar, zijnde het kabinet (54%), de Vlaamse ombudsdienst (16%) en het georganiseerde middenveld (5%), waarbij bewonersorganisaties en sociale verhuurkantoren als spreekbuis optraden. De overige 25% contacteerde ons rechtstreeks.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

De nieuwbouwpremie en renovatiepremie

De talrijke reacties op de tijdelijke reglementering inzake nieuwbouw en renovatie illustreerden overduidelijk het ongenoegen van de burger.

Vooraf de volgende voorwaarden waren een bron van ergernis:

- De datum van 1.3.2001 als vroegste datum voor de indiening van de bouwvergunningsaanvraag.
- De verplichte ligging van het perceel of de woning in één van de afgebakende woningbouw- of woonvernieuwingsgebieden, die regelmatig verward werden met woon(uitbreidings)gebieden.
- De limitering van de renovatiepremie tot 13 steden werd als discriminerend ervaren.
- De als te laag ervaren inkomensgrens.

Met de opheffing van de reglementering per 1 oktober 2002 namen ook deze weliswaar onontvankelijke klachten geleidelijk af.

De betalingen.

De kinderziekten van het ORAFIN-betalingsstelsel veroorzaakten in het voorjaar een betalingsvertraging die aanleiding gaf tot een toevloed van telefonische vragen naar de datum van vereffening. Deze oproepen werden niet als klacht geregistreerd, niettegenstaande sommige ervan impliciet toch uitingen waren van enige wrevel.

De schriftelijke uitingen van ongenoegen in dit verband werden wel als klacht geregistreerd. Zodra de betaling uitgevoerd was, werd de klacht als opgelost beschouwd, ofschoon de opgelopen vertraging uiteraard a posteriori niet ongedaan kon gemaakt worden. Gelijktijdig met de normalisatie van het betalingsverkeer, ebden ook de klachten weg.

Onheuse bejegening

De oorzaak van de mistevredenheid van enkele personen lag bij de blokkering van hun bundel door het Rekenhof, na een gefundeerde positieve beslissing van de administratie.

De afdeling kon hier weinig aan verhelpen. De teleurstelling van de aanvragers werd beschouwd als zijnde een gevolg van een schending van de norm 'correcte bejegening'. Interpretatieverschillen tussen de afdeling en het Hof blijken vaak onoverbrugbaar. Bovendien komt de blokkering van de betaling door het Hof na de kennisgeving van de administratie aan de burger van een gunstige beslissing. De aanvragers letten onvoldoende op de expliciete vermelding dat de kennisgeving geschiedt onder voorbehoud van de visering van de betaling door het Hof.

Kandidaat-huurders in de openbare sector.

Deze klachten werden aan de VHM bezorgd:

- De wachttijden op een sociale huurwoning slepen jaren aan.
- De verzoeken van zittende huurders aan de lokale maatschappijen tot uitvoering van onderhoudswerken blijven vaak zonder gevolg. Om de warmte isolerende waarde van buitenmuren en daken van vele sociale huurwoningen op een aanvaardbaar peil te brengen zouden omvangrijke financiële middelen vrijgemaakt moeten worden.
- De jaarlijkse huurprijsaanpassing is soms vrij aanzienlijk (en niet altijd gerelateerd aan een inkomstenstijging) en men heeft onvoldoende inzicht in de berekeningsformule.

Huurders in de private sector.

Uit de verkeerdelijk aan ons gerichte brieven inzake de federale huurwetgeving, moeten wij opmaken dat vele burgers ten onrechte van oordeel zijn dat de Vlaamse Gemeenschap bevoegd is voor deze materie.

Foutieve toepassing van de regelgeving.

Deze norm werd gehanteerd telkens een oorspronkelijke weigering na een klacht, vooralsnog kon recht gezet worden. Met betrekking van deze al bij al zeer sporadische gevallen, wenssen wij toch te benadrukken dat het hier geen echt flagrante fouten betreft, maar veeleer enigszins voorbarige weigeringen die voorkomen hadden kunnen worden indien men zich de moeite had getroost tot het inwinnen van bijkomende informatie.

6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- 1) Uit een bekommernis om de voorgeschreven antwoordtermijn te halen werd overgegaan tot de aanwerving van een supplementaire halftijdse medewerker die mede ingeschakeld werd bij de klachtenbehandeling.
- 2) Middels een intense samenwerking met ARDATIS werd gepoogd om in een versneld tempo te verhelpen aan de tekortkomingen van het ORAFIN-betalingssysteem met het oog op een vlottere rechtstreekse uitkering van de particuliere toelagen.
- 3) Wegens een blokkering van de betalingen met een afstand van de toelage in het voordeel van een derde werd in samenspraak met ARDATIS gewerkt aan de ontwikkeling van een nieuwe vereffeningsmodule. Om de getroffen organisaties die in geldnood dreigden te geraken, niet langer te laten wachten, werd een uitzonderlijke noodprocedure uitgedokterd die de afdeling in staat stelde om voorschotten uit te keren.
- 4) Om de minister in de gelegenheid te stellen een reeds lang aanslepend premiedossier in het kader van een geschillenberaadslaging bij de Vlaamse regering in te leiden, werd het daartoe vereiste vrij omstandige begeleidende bundel geactualiseerd en vervolledigd met het advies van de Inspectie van Financiën.
- 5) Een particulier die af te rekenen had met een gemeentelijke weigering tot inschrijving in het bevolkingsregister, werd gewezen op de mogelijkheid van een aanvullend onderzoek van deze aangelegenheid door een inspecteur van het ministerie van Binnenlandse Zaken.
- 6) In een nota heeft de afdeling haar standpunt verduidelijkt met betrekking tot de inschrijvingsvoorwaarden, waaraan op het vlak van de HS minimaal moest voldaan zijn in hoofde van de personen met een precair verblijfsstatuut.
- 7) De plaatselijke rekenhofdelegatie kon aan de hand van de voorlegging van bijkomende documenten uiteindelijk toch overtuigd worden om een huursubsidie-aanvrager als dakloze te aanvaarden en om een sanitaire installatie toch te betoelagen.
- 8) Naar aanleiding van gebrekkig uitgevoerde werken werd de aandacht van de betrokkene gevestigd op de 10-jarige aansprakelijkheid van aannemer en architect en op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de nieuw opgerichte verzoeningscommissie voor de bouw.

--

--

--

7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- 1) Voor elke inkomende brief zou prioritair en expliciet nagegaan moeten worden of de kwalificatie “klacht” al dan niet is toe te kennen.
- 2) Verkeerd geadresseerde klachten zouden zonder uitstel aan de bevoegde instantie bezorgd moeten worden.
- 3) Inzake de rapportering:
 - a) De eventueel voorgenomen bijstellingen van het huidig rapportmodel zouden zo snel mogelijk moeten doorgevoerd worden;
 - b) De bijstellingen voor volgend jaar (2004) zouden al voor dit jaareinde moeten vaststaan;
 - c) De schrapping van de rubrieken “deels gegrond” en “deels ongegrond” lijkt ons een na te streven vereenvoudiging;
 - d) Behoudens de invoering van de rubriek “geen oordeel mogelijk” bij klachten op grond van mondelinge misleiding dreigt een verdere uitsplitsing en uitbreiding van de huidige rubrieken te resulteren in een te vermijden grotere en onnodige complexiteit
 - e) De levering op korte termijn door de Vlaamse ombudsdienst van een door haar ontwikkelde geïnformatiseerde rapporteringsmodule die uitgetest is en volledig aansluit bij haar rapportmodel kan misschien overwogen worden.
 - f) De vermelding van het aantal verkeerd geadresseerde klachten, die doorgezonden werden lijkt ons een relevant item.
 - g) De datum waarop de echt bevoegde afdeling de klacht ontvangt moet volgens ons als indieningsdatum kunnen primeren.

Rapportering
over het klachtenmanagement 2002
AROHM: afdeling Financiering Huisvestingsbeleid (16CC)
en afdeling Woonbeleid 16CA
(uitsluitend de klachten die ons via het kabinet bereikten)

1, Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal :	45
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	7
	Onontvankelijk	38
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3,4)	Al eerder klacht ingediend	6
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
	Kennelijk ongegrond	0
	Geen belang	0
	Beleid en regelgeving.	32
	Interne personeelsaangelegenheden.	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief/klachtenboek	35
	E-Mail	9
	Telefoon	
	Fax	1
	Mondeling	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	0
	Via Kabinet	45
	Via Vlaamse ombudsdienst	0
	Via georganiseerd middenveld	0
	Andere kanalen	0

Vervolg kwantitatieve		Aantallen
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van de ontvangstmeldin	Gemiddelde	10
	Mediaan	10
	0-10 dagen	45
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de medelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	52
	Mediaan	30
	0 - 20 dagen	12
	21 - 45 dagen	18
	46 - 90 dagen	9
	> 91 dagen	6
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	4
	Deels ongegrond	
	Ongegrond	3
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	3
Aan tal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet - correcte beslissing	
	Te lange behandeltijd	1
	Ontoereikende informatie verstrekking	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	3
	Andere	0

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn.

Aantal

Oorzaak

KABINET	
20	Nieuwbouw en renovatie
11	Verbetering en aanpassing
6	Huursubsidie
4	Tegemoetkoming leninglast
3	Huisvestingspremie
	Leegstand en verwaarlozing
	Sociale woningen
1	Andere

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De mate van gegrond en ongegrondheid van de klacht.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>		<i>Reden van</i>
Nieuwbouw en renovatie	Gegrond	0	
	Ongegrond	0	
Verbetering en aanpassing	Gegrond	0	
	Ongegrond	1	
Huursubsidie	Gegrond	1	
	Ongegrond	1	
Tegemoetkoming leninglast	Gegrond	0	
	Ongegrond	1	
Huisvestingspremie	Gegrond	2	
	Ongegrond	0	
Leegstand en verwaarlozing	Gegrond	0	
	Ongegrond	0	
Sociale woningen	Gegrond	0	
	Ongegrond	0	
Andere	Gegrond	1	
	Ongegrond	0	

--

0

--

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De toegepaste ombudsnormen.

Oorzaak

Aantal

Ombudsnormen

Nieuwbouw en renovatie		
Verbetering en aanpassing		
Huursubsidie	1	te lange behandeltermijn
Tegemoetkoming leninglast		
Huisvestingspremie	2	onheuse bejegening
Leegstand en verwaarlozing		
Sociale woningen		
Andere	1	Onheuse bejegening

Rapportering over het klachtenmanagement 2002 Afdeling AROHM Monumenten en Landschappen (16CB)

1, Kwantitatieve gegevens	Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal : 2
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk 0
	Onontvankelijk 2
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3,4)	Al eerder klacht ingediend 0
	Meer dan een jaar voor indiening 0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend 0
	Jurisdictioneel beroep aanhanging 0
	Kennelijk ongegrond 1
	Geen belang 0
	Beleid en regelgeving. 0
	Interne personeelsaangelegenheden. 0
Aantal klachten volgens de drager	Brief/klachtenboek 2
	E-Mail 0
	Telefoon 0
	Fax 0
	Mondeling 0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht in binnengekomen	Rechtstreeks van burger 1
	Via Kabinet 1
	Vie Vlaamse ombudsdienst 0
	Vie geoganiseerd middenveld 0
	Andere kanalen 0

Vervolg kwantitatieve		Aantallen
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van de ontvangstmeldin	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	0
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de medelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0 - 20 dagen	0
	21 - 45 dagen	1
	46 - 90 dagen	0
> 91 dagen	0	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	0
	Deels ongegrond	
	Ongegrond	0
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	Deels opgelost	
	Onopgelost	0
Aan tal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet - correcte beslissing	0
	Te lange behandeltijd	0
	Ontoereikende informatie verstrekking	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	0
	Andere	2

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieen moet voldoende gedetailleerd zijn.

Aantal

Oorzaak

1

1

Interne organisatie - administratie of afdeling

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. **De mate van gegrond en ongegrondheid van de klacht.**

Oorzaak

Aantal

Reden van

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De mate waarin de klacht is opgelost of niet opgelost.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>In behandeling</i>	-	<i>Opgelost</i>
	1	Nee		Ja
Interne organisatie - administratie of afdeling	1	Nee		Ja

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De toegepaste ombudsnormen.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Ombudsnormen</i>
	1	Andere
Interne organisatie - administratie of afdeling	1	Andere

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

- 1. In de verschillende locaties wordt van iedere medewerker verwacht dat hij een klacht kan opnemen.**
- 2. De gegevens van een klacht dienen op het manuele registratie formulier ingevuld te worden.**
- 3. Dit klachten registratie formulier wordt doorgezonden per brief, fax of email naar de klachtencoördinator.**
- 4. De klachtencoördinator verzekert dat de gegevens vermeld op het manuele registratie formulier worden opgenomen in de databank.
Het is de klachtencoördinator die de databank beheert.**
- 5. De aangestelde "neutrale" klachtenbehandelaar staat in voor de inhoudelijke behandeling van de klacht en informeert de klachtencoördinator van de evolutie van de klachtenbehandeling.**
- 6. De klachtencoördinator volgt permanent de afhandeling van de klacht op en zal in samenspraak met de behandelaar, het dossier afsluiten.**

4. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
18-feb-02		
18-jul-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	

7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete voorstellen</i>
18-feb-02		
18-jul-02	Interne organisatie - administratie of afdeling	

Rapportering over het klachtenmanagement 2002 afdeling ROHM Antwerpen (16CG)

1, Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal :	23
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	19
	Onontvankelijk	4
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3,4)	Al eerder klacht ingediend	0
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
	Kennelijk ongegrond	3
	Geen belang	0
	Beleid en regelgeving.	1
	Interne personeelsaangelegenheden.	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief/klachtenboek	19
	E-Mail	3
	Telefoon	1
	Fax	0
	Mondeling	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht in binnengekomen	Rechtstreeks van burger	3
	Via Kabinet	0
	Vie Vlaamse ombudsdienst	19
	Vie georganiseerd middenveld	0
	Andere kanalen	1

Vervolg kwantitatieve		Aantallen
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van de ontvangstmeldin	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	23
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de medelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0 - 20 dagen	8
	21 - 45 dagen	13
	46 - 90 dagen	1
	> 91 dagen	0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	6
	Deels ongegrond	
	Ongegrond	9
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	23
	Deels opgelost	
	Onopgelost	0
Aan tal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet - correcte beslissing	9
	Te lange behandeltijd	11
	Ontoereikende informatie verstrekking	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	0
	Andere	3

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn.

<i><u>Aantal</u></i>	<i><u>Oorzaak</u></i>
13	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
1	Bouwovertreding
3	Huursubsidie (HV)
1	Nieuwbouw en renovatie (HV)
2	Ruimtelijke Planning
1	Verbetering en aanpassing (HV)
2	Verkavelingsaanvraag

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. **De mate van gegrond en ongegrondheid van de klacht.**

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Reden van</i>
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	5	Gegronnd
Huursubsidie (HV)	1	Gegronnd
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	4	Ongegrond
Huursubsidie (HV)	1	Ongegrond
Nieuwbouw en renovatie (HV)	1	Ongegrond
Ruimtelijke Planning	1	Ongegrond
Verbetering en aanpassing (HV)	1	Ongegrond
Verkavelingsaanvraag	1	Ongegrond

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De mate waarin de klacht is opgelost of niet opgelost.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>In behandeling</i>	-	<i>Opgelost</i>
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	13	Nee		Ja
Bouwovertreding	1	Nee		Ja
Huursubsidie (HV)	3	Nee		Ja
Nieuwbouw en renovatie (HV)	1	Nee		Ja
Ruimtelijke Planning	2	Nee		Ja
Verbetering en aanpassing (HV)	1	Nee		Ja
Verkavelingsaanvraag	2	Nee		Ja

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De toegepaste ombudsnormen.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Ombudsnormen</i>
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	1	Andere
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	4	Geen correcte beslissing
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	8	Te lange behandeltermijn
Bouwovertreiding	1	Te lange behandeltermijn
Huursubsidie (HV)	2	Geen correcte beslissing
Huursubsidie (HV)	1	Te lange behandeltermijn
Nieuwbouw en renovatie (HV)	1	Geen correcte beslissing
Ruimtelijke Planning	2	Andere
Verbetering en aanpassing (HV)	1	Geen correcte beslissing
Verkavelingsaanvraag	1	Geen correcte beslissing
Verkavelingsaanvraag	1	Te lange behandeltermijn

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

- 1. In de verschillende locaties wordt van iedere medewerker verwacht dat hij een klacht kan opnemen.**
- 2. De gegevens van een klacht dienen op het manuele registratie formulier ingevuld te worden.**
- 3. Dit klachten registratie formulier wordt doorgezonden per brief, fax of email naar de klachtencoördinator.**
- 4. De klachtencoördinator verzekert dat de gegevens vermeld op het manuele registratie formulier worden opgenomen in de databank.
Het is de klachtencoördinator die de databank beheert.**
- 5. De aangestelde "neutrale" klachtenbehandelaar staat in voor de inhoudelijke behandeling van de klacht en informeert de klachtencoördinator van de evolutie van de klachtenbehandeling.**
- 6. De klachtencoördinator volgt permanent de afhandeling van de klacht op en zal in samenspraak met de behandelaar, het dossier afsluiten.**

4. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

Het merendeel van de klachten handelde over bouwaanvragen en stedenbouwkundige vergunningen meer bepaald de lange behandeltermijn ervan.

In de mate van het mogelijke wordt ernaar gestreefd om de aanvraagdossiers binnen de wettelijke termijn af te handelen doch dit vereist wel een voldoende uitgebouwde personeelsformatie.

Zo lang de personeelsformatie van de afdeling ROHM Antwerpen (inzonderheid de cel RO) niet structureel wordt aangepast en het personeelsverloop tot aanvaardbare proporties wordt teruggebracht zal dit bij een betrachting blijven. Hierdoor dienen er ook frequent intern personeelsverschuivingen te gebeuren die de burger als verwarrend ervaart.

Een ander belangrijk item dat ook aanleiding geeft tot klachten is de voortdurend wijzigende wetgeving waardoor de burgers soms het gevoel hebben niet gelijk behandeld te worden.

Concreet worden bijvoorbeeld bepaalde bouwwerken toegestaan terwijl ingevolge de ondertussen gewijzigde wetgeving identieke bouwwerken enkele maanden later moeten geweigerd worden.

Verder beschouwen vele burgers het klachtendecreet blijkbaar als een nieuwe beroepsmogelijkheid wat inzonderheid opvalt bij een afwijzing van huursubsidie of nieuwbouw- en renovatiepremie. Dan toch maar klacht indienen - men weet maar nooit (baat het niet dan schaadt het niet).

Soms blijkt ook dat de kwestieuze aanvraag wel al een hele tijd bij de gemeentelijke dienst is ingediend maar dat het dossier nog niet naar de afdeling werd doorgestuurd.

De burger veronderstelt echter wel dat het dossier al maanden bij de afdeling is.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Tijdens het dienstjaar 2002 ontving de afdeling ROHM Antwerpen 23 klachten.

Van deze 23 klachten dienen er 6 als gegrond beschouwd te worden, alle omwille van de te lange behandeltermijn.

De oorzaak hiervan, voornamelijk binnen de cel RO, is terug te vinden in de onvoldoende uitgebouwde personeelsformatie en in het grote personeelsverloop.

Tevens waren er 8 klachten waarbij de burger niet akkoord gaat met de getroffen beslissing: 4 klachten betreffen de cel HV en 4 klachten de cel RO.

Zowel voor de cel HV als voor de cel RO zijn telkenmale 3 klachten hiervan als ongegrond te beschouwen en 1 klacht als deels gegrond.

Vier klachten dienen als onontvankelijk beschouwd te worden. De redenen hiertoe zijn:

- 1x beleid en regelgeving
- 2x dossier nog niet bij de afdeling (nog bij gemeente)
- 1x (verkeerde procedure) dossier dient zelfstandig door gemeente afgehandeld te worden (niet door afdeling).

Bij 1 klacht betrof het in feite het geven van de nodige informatie en het doorverwijzen naar de juiste dienst.

6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
05-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Voorstel van vergelijk ivm regularisatie aan betrokkene bezorgd
06-feb-02	Bouwovertreding	Brief naar gemeente gestuurd om zo spoedig mogelijk een regularisatiedossier in te dienen
18-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
11-apr-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
25-apr-02	Huursubsidie (HV)	
10-mei-02	Ruimtelijke Planning	Informatie verstrekt en doorverwezen naar de juiste dienst.
30-mei-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
27-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
04-jul-02	Ruimtelijke Planning	
23-jul-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
02-aug-02	Verbetering en aanpassing (HV)	
06-aug-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
06-aug-02	Nieuwbouw en renovatie (HV)	
09-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
25-sep-02	Huursubsidie (HV)	
27-sep-02	Verkavelingsaanvraag	

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
30-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	Brief naar de cel M&L gestuurd ivm eventuele vergunning voor werken binnen beschermd dorpsgezicht.
08-okt-02	Huursubsidie (HV)	
13-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
18-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
18-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
25-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
11-dec-02	Verkavelingsaanvraag	

7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete voorstellen</i>
05-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
06-feb-02	Bouwovertreding	
18-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
11-apr-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
25-apr-02	Huursubsidie (HV)	
10-mei-02	Ruimtelijke Planning	
30-mei-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
27-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
04-jul-02	Ruimtelijke Planning	
23-jul-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
02-aug-02	Verbetering en aanpassing (HV)	
06-aug-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
06-aug-02	Nieuwbouw en renovatie (HV)	
09-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
25-sep-02	Huursubsidie (HV)	
27-sep-02	Verkavelingsaanvraag	
30-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
08-okt-02	Huursubsidie (HV)	
13-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
18-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
18-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
25-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
11-dec-02	Verkavelingsaanvraag	

Rapportering over het klachtenmanagement 2002 Afdeling ROHM Limburg (16CI)

1, Kwantitatieve gegevens	Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal : 4
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk 4
	Onontvankelijk 0
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3,4)	Al eerder klacht ingediend 0
	Meer dan een jaar voor indiening 0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend 0
	Jurisdictioneel beroep aanhanging 0
	Kennelijk ongegrond 0
	Geen belang 0
	Beleid en regelgeving. 0
	Interne personeelsaangelegenheden. 0
Aantal klachten volgens de drager	Brief/klachtenboek 4
	E-Mail 0
	Telefoon 0
	Fax 0
	Mondeling 0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht in binnengekomen	Rechtstreeks van burger 1
	Via Kabinet 1
	Vie Vlaamse ombudsdienst 2
	Vie geoganiseerd middenveld 0
	Andere kanalen 0

Vervolg kwantitatieve		Aantallen
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van de ontvangstmeldin	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de medelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0 - 20 dagen	1
	21 - 45 dagen	0
	46 - 90 dagen	2
> 91 dagen	0	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	2
	Deels ongegrond	
	Ongegrond	1
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	4
	Deels opgelost	
	Onopgelost	0
Aan tal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet - correcte beslissing	0
	Te lange behandeltijd	2
	Ontoereikende informatie verstrekking	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	0
	Andere	1

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn.

Aantal

Oorzaak

3

Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

1

Verkavelingsaanvraag

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. **De mate van gegrond en ongegrondheid van de klacht.**

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Reden van</i>
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	2	Geground
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	1	Ongegrond

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De mate waarin de klacht is opgelost of niet opgelost.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>In behandeling</i>	-	<i>Opgelost</i>
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	3	Nee		Ja
Verkavelingsaanvraag	1	Nee		Ja

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De toegepaste ombudsnormen.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Ombudsnormen</i>
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	1	
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	1	Andere
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	1	Te lange behandeltermijn
Verkavelingsaanvraag	1	Te lange behandeltermijn

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

- 1. In de verschillende locaties wordt van iedere medewerker verwacht dat hij een klacht kan opnemen.**
- 2. De gegevens van een klacht dienen op het manuele registratie formulier ingevuld te worden.**
- 3. Dit klachten registratie formulier wordt doorgezonden per brief, fax of email naar de klachtencoördinator.**
- 4. De klachtencoördinator verzekert dat de gegevens vermeld op het manuele registratie formulier worden opgenomen in de databank.
Het is de klachtencoördinator die de databank beheert.**
- 5. De aangestelde "neutrale" klachtenbehandelaar staat in voor de inhoudelijke behandeling van de klacht en informeert de klachtencoördinator van de evolutie van de klachtenbehandeling.**
- 6. De klachtencoördinator volgt permanent de afhandeling van de klacht op en zal in samenspraak met de behandelaar, het dossier afsluiten.**

4. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
11-mrt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
14-jun-02	Verkavelingsaanvraag	
27-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
07-aug-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	

7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete voorstellen</i>
11-mrt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
14-jun-02	Verkavelingsaanvraag	
27-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
07-aug-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	

Rapportering over het klachtenmanagement 2002 afdeling ROHM Oost-Vlaanderen (16CJ)

1, Kwantitatieve gegevens	Aantallen	
Totaal aantal klachten	Totaal :	33
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	32
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3,4)	Al eerder klacht ingediend	0
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Jurisdictioneel beroep aanhanging	0
	Kennelijk ongegrond	1
	Geen belang	0
	Beleid en regelgeving.	0
	Interne personeelsaangelegenheden.	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief/klachtenboek	21
	E-Mail	4
	Telefoon	3
	Fax	0
	Mondeling	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht in binnengekomen	Rechtstreeks van burger	11
	Via Kabinet	1
	Vie Vlaamse ombudsdienst	18
	Vie georganiseerd middenveld	0
	Andere kanalen	3

Vervolg kwantitatieve		Aantallen
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van de ontvangstmeldin	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	25
	> 10 dagen	3
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de medelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0 - 20 dagen	8
	21 - 45 dagen	20
	46 - 90 dagen	2
	> 91 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	26
	Deels ongegrond	
	Ongegrond	0
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	32
	Deels opgelost	
	Onopgelost	1
Aan tal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet - correcte beslissing	2
	Te lange behandeltijd	10
	Ontoereikende informatie verstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	8
	Andere	7

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn.

<u>Aantal</u>	<u>Oorzaak</u>
1	Andere
1	Bescherming (M&L)
1	Bouwaanvraag - Bouwovertreding
14	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
10	Bouwovertreding
1	Huursubsidie (HV)
1	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
4	Verkavelingsaanvraag

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. **De mate van gegrond en ongegrondheid van de klacht.**

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Reden van</i>
Andere	1	Gegrond
Bescherming (M&L)	1	Gegrond
Bouwaanvraag - Bouwovertreding	1	Gegrond
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	11	Gegrond
Bouwovertreding	7	Gegrond
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	1	Gegrond
Verkavelingsaanvraag	4	Gegrond

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De mate waarin de klacht is opgelost of niet opgelost.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>In behandeling</i>	-	<i>Opgelost</i>
Andere	1	Nee		Ja
Bescherming (M&L)	1	Nee		Ja
Bouwaanvraag - Bouwovertreding	1	Nee		Ja
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	14	Nee		Ja
Bouwovertreding	9	Nee		Ja
Bouwovertreding	1	Nee		Nee
Huursubsidie (HV)	1	Nee		Ja
Leegstand en verwaarlozing woningen en	1	Nee		Ja
Verkavelingsaanvraag	4	Nee		Ja

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De toegepaste ombudsnormen.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Ombudsnormen</i>
Andere	1	Ontoereikende informatieverstrekking
Bescherming (M&L)	1	Onheuse bejegening
Bouwaanvraag - Bouwovertreding	1	Onvoldoende bereikbaarheid
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	1	Andere
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	2	Geen correcte beslissing
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	3	Onheuse bejegening
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	2	Ontoereikende informatieverstrekking
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	6	Te lange behandeltermijn
Bouwovertreding	1	
Bouwovertreding	5	Andere
Bouwovertreding	3	Onheuse bejegening
Bouwovertreding	1	Te lange behandeltermijn
Huursubsidie (HV)	1	Onheuse bejegening
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	1	Te lange behandeltermijn
Verkavelingsaanvraag	1	Andere
Verkavelingsaanvraag	1	Ontoereikende informatieverstrekking
Verkavelingsaanvraag	2	Te lange behandeltermijn

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

- 1. In de verschillende locaties wordt van iedere medewerker verwacht dat hij een klacht kan opnemen.**
- 2. De gegevens van een klacht dienen op het manuele registratie formulier ingevuld te worden.**
- 3. Dit klachten registratie formulier wordt doorgezonden per brief, fax of email naar de klachtencoördinator.**
- 4. De klachtencoördinator verzekert dat de gegevens vermeld op het manuele registratie formulier worden opgenomen in de databank.
Het is de klachtencoördinator die de databank beheert.**
- 5. De aangestelde "neutrale" klachtenbehandelaar staat in voor de inhoudelijke behandeling van de klacht en informeert de klachtencoördinator van de evolutie van de klachtenbehandeling.**
- 6. De klachtencoördinator volgt permanent de afhandeling van de klacht op en zal in samenspraak met de behandelaar, het dossier afsluiten.**

4. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
22-jan-02	Verkavelingsaanvraag	
28-jan-02	Verkavelingsaanvraag	
31-jan-02	Bouwovertreding	
06-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
07-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
13-feb-02	Bouwovertreding	
19-feb-02	Bouwovertreding	
20-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
21-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
22-feb-02	Bouwovertreding	
22-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
25-feb-02	Huursubsidie (HV)	
29-mrt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
06-mei-02	Andere	
07-mei-02	Bouwaanvraag - Bouwovertreding	
30-mei-02	Bouwovertreding	

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
04-jun-02	Verkavelingsaanvraag	
04-jun-02	Bouwovertreding	
14-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
20-jun-02	Verkavelingsaanvraag	
20-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
21-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
13-aug-02	Bouwovertreding	
13-aug-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
23-aug-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
24-aug-02	Bouwovertreding	
27-aug-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
02-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
14-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
23-okt-02	Bescherming (M&L)	
25-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
06-dec-02	Bouwovertreding	
11-dec-02	Bouwovertreding	

7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete voorstellen</i>
22-jan-02	Verkavelingsaanvraag	
28-jan-02	Verkavelingsaanvraag	
31-jan-02	Bouwovertreding	
06-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
07-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
13-feb-02	Bouwovertreding	
19-feb-02	Bouwovertreding	
20-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
21-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
22-feb-02	Bouwovertreding	
22-feb-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
25-feb-02	Huursubsidie (HV)	
29-mrt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
06-mei-02	Andere	
07-mei-02	Bouwaanvraag - Bouwovertreding	
30-mei-02	Bouwovertreding	
04-jun-02	Verkavelingsaanvraag	
04-jun-02	Bouwovertreding	
14-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
20-jun-02	Verkavelingsaanvraag	
20-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
21-jun-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
13-aug-02	Bouwovertreding	
13-aug-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
23-aug-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete voorstellen</i>
24-aug-02	Bouwovertreding	
27-aug-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
02-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
14-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
23-okt-02	Bescherming (M&L)	
25-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
06-dec-02	Bouwovertreding	
11-dec-02	Bouwovertreding	

Onderwerp: klachtenmanagement

Datum: Thu, 13 Feb 2003 11:36:17 +0100

Van: "[Van Assche, Benny](mailto:benny.vanassche@lin.vlaanderen.be)" <benny.vanassche@lin.vlaanderen.be>

Organisatie: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap - departement LIN

Aan: "[WAUTERS, David](mailto:david.wauters@lin.vlaanderen.be)" <david.wauters@lin.vlaanderen.be>

Beste David,

Hierbijgevoegd vindt u ons bestand met onze klachten.

De klachten handelen meestal over een langdurige behandelingstermijn.

Mijn weerlegging is telkens hier tegenover :

- 1) Hoge werkdruk - hoogst aantal dossiers van de buitenafdelingen
- 2) Vele taken van de behandelaars
- 3) Te weinig ervaren dossierbehandelaars

Vriendelijke groeten,

--

Benny Van Assche
Afdelingshoofd
Afdeling Rohm Oost-Vlaanderen

Rapportering over het klachtenmanagement 2002 Afdeling ROHM Vlaams-Brabant (16CH)

1, Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal :	24
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	20
	Onontvankelijk	2
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3,4)	Al eerder klacht ingediend	1
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	1
	Kennelijk ongegrond	0
	Geen belang	0
	Beleid en regelgeving.	0
	Interne personeelsaangelegenheden.	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief/klachtenboek	22
	E-Mail	1
	Telefoon	1
	Fax	0
	Mondeling	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht in binnengekomen	Rechtstreeks van burger	4
	Via Kabinet	2
	Vie Vlaamse ombudsdienst	17
	Vie georganiseerd middenveld	0
	Andere kanalen	0

Vervolg kwantitatieve		Aantallen
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van de ontvangstmeldin	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	19
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de medelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0 - 20 dagen	10
	21 - 45 dagen	14
	46 - 90 dagen	0
	> 91 dagen	0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	6
	Deels ongegrond	
	Ongegrond	8
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	24
	Deels opgelost	
	Onopgelost	0
Aan tal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet - correcte beslissing	8
	Te lange behandeltijd	5
	Ontoereikende informatie verstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	2
	Onheuse bejegening	0
	Andere	2

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn.

<u>Aantal</u>	<u>Oorzaak</u>
2	Andere
6	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
8	Bouwovertreding
4	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
1	Nieuwbouw en renovatie (HV)
3	Verkavelingsaanvraag

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. **De mate van gegrond en ongegrondheid van de klacht.**

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Reden van</i>
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	3	Gegron
Bouwovertreding	2	Gegron
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	1	Gegron
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	2	Ongegron
Bouwovertreding	1	Ongegron
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	3	Ongegron
Nieuwbouw en renovatie (HV)	1	Ongegron
Verkavelingsaanvraag	1	Ongegron

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De mate waarin de klacht is opgelost of niet opgelost.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>In behandeling</i>	-	<i>Opgelost</i>
Andere	2	Nee		Ja
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	6	Nee		Ja
Bouwovertreiding	8	Nee		Ja
Leegstand en verwaarlozing woningen en	4	Nee		Ja
Nieuwbouw en renovatie (HV)	1	Nee		Ja
Verkavelingsaanvraag	3	Nee		Ja

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De toegepaste ombudsnormen.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Ombudsnormen</i>
Andere	1	Geen correcte beslissing
Andere	1	Onvoldoende bereikbaarheid
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	1	Andere
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	1	Geen correcte beslissing
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	1	Ontoereikende informatieverstrekking
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	1	Ontoereikende informatieverstrekking
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	2	Te lange behandeltermijn
Bouwovertreiding	1	
Bouwovertreiding	1	niet correcte beslissing
Bouwovertreiding	2	Ontoereikende informatieverstrekking
Bouwovertreiding	1	Onvoldoende bereikbaarheid
Bouwovertreiding	3	Te lange behandeltermijn
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	1	Andere
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	3	Geen correcte beslissing
Nieuwbouw en renovatie (HV)	1	Geen correcte beslissing
Verkavelingsaanvraag	2	Geen correcte beslissing
Verkavelingsaanvraag	1	Ontoereikende informatieverstrekking

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

- 1. In de verschillende locaties wordt van iedere medewerker verwacht dat hij een klacht kan opnemen.**
- 2. De gegevens van een klacht dienen op het manuele registratie formulier ingevuld te worden.**
- 3. Dit klachten registratie formulier wordt doorgezonden per brief, fax of email naar de klachtencoördinator.**
- 4. De klachtencoördinator verzekert dat de gegevens vermeld op het manuele registratie formulier worden opgenomen in de databank.
Het is de klachtencoördinator die de databank beheert.**
- 5. De aangestelde "neutrale" klachtenbehandelaar staat in voor de inhoudelijke behandeling van de klacht en informeert de klachtencoördinator van de evolutie van de klachtenbehandeling.**
- 6. De klachtencoördinator volgt permanent de afhandeling van de klacht op en zal in samenspraak met de behandelaar, het dossier afsluiten.**

4. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
30-jan-02	Nieuwbouw en renovatie (HV)	
13-feb-02	Bouwovertreding	
15-feb-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
19-feb-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
07-mrt-02	Andere	
08-mrt-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
19-mrt-02	Bouwovertreding	
16-apr-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
18-apr-02	Verkavelingsaanvraag	
10-mei-02	Bouwovertreding	
29-mei-02	Bouwovertreding	
20-jun-02	Verkavelingsaanvraag	
03-jul-02	Verkavelingsaanvraag	
09-jul-02	Bouwovertreding	
17-jul-02	Bouwovertreding	
18-jul-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
09-sep-02	Bouwovertreding	
16-sep-02	Andere	
25-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
30-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
25-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
28-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
06-nov-02	Bouwovertreding	
18-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	

7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete voorstellen</i>
30-jan-02	Nieuwbouw en renovatie (HV)	
13-feb-02	Bouwovertreding	
15-feb-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
19-feb-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
07-mrt-02	Andere	
08-mrt-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
19-mrt-02	Bouwovertreding	
16-apr-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
18-apr-02	Verkavelingsaanvraag	
10-mei-02	Bouwovertreding	
29-mei-02	Bouwovertreding	
20-jun-02	Verkavelingsaanvraag	
03-jul-02	Verkavelingsaanvraag	
09-jul-02	Bouwovertreding	
17-jul-02	Bouwovertreding	
18-jul-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
09-sep-02	Bouwovertreding	
16-sep-02	Andere	
25-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
30-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
25-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
28-okt-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
06-nov-02	Bouwovertreding	
18-nov-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	

Rapportering over het klachtenmanagement 2002 afdeling ROHM West-Vlaanderen (16CK)

1, Kwantitatieve gegevens	Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal : 5
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk 3
	Onontvankelijk 2
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3,4)	Al eerder klacht ingediend 0
	Meer dan een jaar voor indiening 0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend 0
	Jurisdictioneel beroep aanhanging 0
	Kennelijk ongegrond 0
	Geen belang 0
	Beleid en regelgeving. 2
	Interne personeelsaangelegenheden. 0
Aantal klachten volgens de drager	Brief/klachtenboek 3
	E-Mail 0
	Telefoon 2
	Fax 0
	Mondeling 0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht in binnengekomen	Rechtstreeks van burger 4
	Via Kabinet 0
	Vie Vlaamse ombudsdienst 1
	Vie georganiseerd middenveld 0
	Andere kanalen 0

Vervolg kwantitatieve		Aantallen
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van de ontvangstmeldin	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	3
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de medelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0 - 20 dagen	0
	21 - 45 dagen	2
	46 - 90 dagen	1
> 91 dagen	2	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels ongegrond	
	Ongegrond	2
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	5
	Deels opgelost	
	Onopgelost	0
Aan tal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet - correcte beslissing	0
	Te lange behandeltijd	0
	Ontoereikende informatie verstrekking	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	0
	Andere	0

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn.

Aantal

Oorzaak

1	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
2	Bouwovertreding
1	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
1	Verbetering en aanpassing (HV)

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. **De mate van geground en ongegrondheid van de klacht.**

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Reden van</i>
Bouwovertreding	1	Geground
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	1	Ongeground
Verbetering en aanpassing (HV)	1	Ongeground

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De mate waarin de klacht is opgelost of niet opgelost.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>In behandeling</i>	-	<i>Opgelost</i>
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	1	Nee		Ja
Bouwovertreiding	2	Nee		Ja
Leegstand en verwaarlozing woningen en	1	Nee		Ja
Verbetering en aanpassing (HV)	1	Nee		Ja

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie. De toegepaste ombudsnormen.

<i>Oorzaak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Ombudsnormen</i>
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	1	
Bouwovertreiding	2	
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	1	
Verbetering en aanpassing (HV)	1	

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

- 1. In de verschillende locaties wordt van iedere medewerker verwacht dat hij een klacht kan opnemen.**
- 2. De gegevens van een klacht dienen op het manuele registratie formulier ingevuld te worden.**
- 3. Dit klachten registratie formulier wordt doorgezonden per brief, fax of email naar de klachtencoördinator.**
- 4. De klachtencoördinator verzekert dat de gegevens vermeld op het manuele registratie formulier worden opgenomen in de databank.
Het is de klachtencoördinator die de databank beheert.**
- 5. De aangestelde "neutrale" klachtenbehandelaar staat in voor de inhoudelijke behandeling van de klacht en informeert de klachtencoördinator van de evolutie van de klachtenbehandeling.**
- 6. De klachtencoördinator volgt permanent de afhandeling van de klacht op en zal in samenspraak met de behandelaar, het dossier afsluiten.**

4. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete realisaties</i>
09-jan-02	Bouwovertreiding	
09-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
17-sep-02	Bouwovertreiding	
23-sep-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
26-sep-02	Verbetering en aanpassing (HV)	

7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

<i>Klacht ontvangen</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Concrete voorstellen</i>
09-jan-02	Bouwovertreding	
09-sep-02	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	
17-sep-02	Bouwovertreding	
23-sep-02	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	
26-sep-02	Verbetering en aanpassing (HV)	