

Rapporten

Eerstelijnsklachtenbehandeling

2003

Deze cd-rom is een bijlage bij het Jaarverslag 2003 van de Vlaamse Ombudsdienst. U kunt dat Jaarverslag 2003 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 2003, zoals wij die toegestuurd gekregen hebben.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft aan alle eerstelijnsklachtenbehandelaars een [vragenlijst](#) gestuurd op basis waarvan zij hun rapport 2003 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.

Eerst krijgt u een overzicht van de klachtenrapportages van het [Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap](#), in zijn departementale opbouw. Dan volgen de [kabinetten](#) van de Vlaamse Regering (één rapport) en daarna 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.

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

Interdepartementeel Project Telecommunicatie

departement Coördinatie

- [administratie Kanselarij en Voorlichting](#)
- [administratie Buitenlands Beleid](#)
- Vlaamse Infolijn: [vragenlijst](#) - [inhoud klachten](#) - [overzicht klachten](#)

departement Algemene Zaken en Financiën (AZF)

- [departement AZF \(zonder Klachtendienst Financiën\)](#)
- [Klachtendienst Financiën](#)

departement Onderwijs

departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (WVC)

- [administratie Cultuur](#)
- [administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn](#)
- [administratie Gezondheidszorg](#)

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

- [Geregionaliseerde federale diensten Landbouw](#)

departement Leefmilieu en Infrastructuur (LIN)

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

- [administratie Waterwegen en Zeewezen met tabel](#)
- [administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen \(AROHM\)](#)
 - [afdeling Ruimtelijke Planning](#)
 - [afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen](#)
 - [afdeling Financiering Huisvestingsbeleid en afdeling Woonbeleid](#)
 - [afdeling Monumenten en Landschappen](#)
 - [AROHM Antwerpen](#)
 - [AROHM Limburg](#)
 - [AROHM Oost-Vlaanderen](#)
 - [AROHM Vlaams-Brabant](#)
 - [AROHM West-Vlaanderen](#)



Kabinetten

[Kabinet van de Vlaamse minister van Leefmilieu, Landbouw en Ontwikkelingssamenwerking](#)



Vlaamse Openbare, Wetenschappelijke en andere instellingen

[BLOSO - Commissariaat-generaal voor de Bevordering van de Lichamelijke Ontwikkeling, de Sport en de Openluchtrecreatie](#)

De Lijn - Vlaamse Vervoermaatschappij: [verslag cijfers](#)

Dienst voor de Scheepvaart: [verslag cijfers-1](#) (jpg-bestand) [cijfers-2](#) (jpg-bestand)

[Export Vlaanderen](#)

[Het Gemeenschapsonderwijs](#)

[Kind en Gezin](#)

Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen - zie [administratie Cultuur](#)

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

[Gezondheidszorg](#)

[Openbaar Psychiatrisch Ziekenhuis – Geel](#)

[Openbaar Psychiatrisch Ziekenhuis – Rekem](#)

[OVAM - Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest](#)

[Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen](#)

[Toerisme Vlaanderen](#)

Universitair Ziekenhuis Gent: [verslag](#) [cijfers](#) [inhoud klachten](#)

[Universiteit Gent](#)

[VDAB - Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding](#)

[Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap \(VFSIPH\)](#)

[Vlaams Instituut voor het Zelfstandig Ondernemen \(VIZO\)](#)

[Vlaams Promotiecentrum voor Agro- en Visserijmarketing vzw \(VLAM\)](#)

Vlaams Zorgfonds – zie [administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn](#)

[Vlaamse Huisvestingsmaatschappij \(VHM\)](#)

[Vlaamse Landmaatschappij \(VLM\)](#)

[Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening \(VMW\)](#)

[Vlaamse Milieumaatschappij \(VMM\)](#)

[Vlaamse Opera \(VLOPERA\)](#)

[Vlaamse Radio- en Televisieomroep \(VRT\)](#)

[Zeekanaal en Watergebonden Grondbeheer Vlaanderen nv \(NVZ\)](#)



Lijst van overheidsdiensten en instellingen die ons meedeelden dat zij in 2003 geen klachten ontvangen of geregistreerd hebben

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

Administratie Media

Administratie Wetenschap en Innovatie

Administratie Planning en Statistiek

Afdeling Binnenlandse Aangelegenheden Vlaams-Brabant

Afdeling Bouwinspectie

Afdeling Logistiek LIN

Afdeling Personeel LIN

Bovenbouw COO

Bovenbouw WVC

Cel Sport

Vlaamse openbare, wetenschappelijke en andere instellingen

Dienst voor Infrastructuurwerken van het Gesubsidieerd Onderwijs

Gemeenschapsinstelling voor Bijzondere Jeugdbijstand De Kempen

Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappij Antwerpen

Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappij West-Vlaanderen

Instituut voor Bosbouw en Wildbeheer

Instituut voor de aanmoediging van innovatie door Wetenschap en Technologie in Vlaanderen

Instituut voor Natuurbehoud

Investeringsdienst voor de Vlaamse Autonome Hogescholen

Koninklijke Academie voor Nederlandse Taal- en Letterkunde

Koninklijke Vlaamse Academie van België voor Wetenschappen en Kunsten

Stichting voor Verkeerskunde

Vlaams Commissariaat voor de Media

Vlaamse Milieuholding NV

Vlaamse Participatiemaatschappij

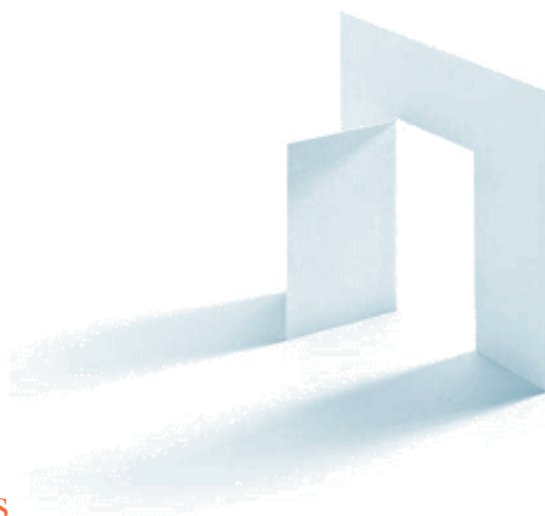
Kabinetten van de Vlaamse regering

"Vier kabinetten hebben geen enkele vorm van rapportage bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst. Vijf andere kabinetten rapporteren dat ze alle klachten doorverwijzen naar de administratie en zelf geen klachten registreren. Het kabinet van de Vlaamse minister van Leefmilieu, Landbouw en Ontwikkelingssamenwerking beschrijft gedetailleerder hoe met klachten wordt omgegaan." (uit hoofdstuk 2.6.3 van ons Jaarverslag 2003)



Wij danken collega Romain Voes, 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

Vragenlijst voor het verslag 2003 over het klachtenmanagement van

.....

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	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	
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	
	Ongegrond	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	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>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>

Ingesloten beveiligd document

Het bestand http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/interdep_project_telecommunicatie.pdf is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/COO-adm.%20kanselarij%20en%20voorlichting.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/COO-adm.%20buitenl.%20beleid.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/COO-Vlaamse_Infolijn_b.pdf is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/COO-Vlaamse_Infolijn_a.pdf is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/AZF-algemeen.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/OND.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/WVC-adm_cultuur.pdf is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/WVC-adm_Gezin_Maatschapp_Welzijn.pdf is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/WVC-adm_gezondheidszorg.pdf is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/EWBL.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/EWBL-Geregio_n_Fed_Diensten_Landb.pdf is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/LIN.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/LIN-AAD.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/LIN%20-%20Aminal.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/LIN-wegen_en_verkeer.pdf is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/LIN-WaterwegenenZeewezen.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/arohtm-algemeen.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/arohtm_ruimtel%20planning.pdf is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/arohtm-stedenb%20verg.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/arohtm-finhuisvest_en_oonbeleid.pdf is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/MVG/aroem-monenlandsch.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Rapportering over het klachtenmanagement 2003

Afdeling ROHM Antwerpen

1. Kwantitatieve gegevens

Totaal aantal klachten	31
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	
Ontvankelijk	31
Onontvankelijk	0
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3,4)	
Al eerder klacht ingediend	0
Anoniem	0
Beleid en regelgeving	0
Geen Vlaamse overheid	0
Geen belang	0
Interne personeelsaangelegenheden	0
Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
Kennelijk ongegrond	0
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle beroepsprocedures ingediend	0
Aantal klachten volgens de drager	
Brief	30
E-mail	0
Fax	1
Klachtenboek	0
Mondeling	0
Telefoon	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	
Andere wegen	0
Burger	2
Kabinet	0
Middenveld	0
Ombudsdienst	29

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van de ontvangstmelding

Gemiddelde	4
Mediaan	5
0-10 dagen	30
> 10 dagen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing

Gemiddelde	22
Mediaan	22
0 - 20 dagen	16
21 - 45 dagen	12
46 - 90 dagen	3
> 91 dagen	0

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van gegrondheid

Gegronde	0
Deels gegronde	0
Ongegronde - niet meegedeeld	31

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing

Opgelost	30
Deels opgelost	0
Onopgelost	1

Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen

Andere	1
Geen correcte beslissing	7
Onheuse bejegening	0
Ontoereikende informatieverstrekking	0
Onvoldoende bereikbaarheid	1
Te lange behandeltermijn	22

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

Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Oorzaak	Aantal
Andere	0
Bescherming (M&L)	0
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	17
Bouwovertreding	2
Fiscale rubriek (M&L)	0
Huursubsidie (HV)	3
Inkomensverliesverzekering	0
Interne organisatie - administratie of afdeling	0
Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten	0
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	2
Nieuwbouw en renovatie (HV)	0
Onderhoud (M&L)	0
Projectsubsidie (HV)	0
Restoratie (M&L)	0
Ruimtelijke Planning	0
Sociale woning (gecombineerde problematiek)	0
Tegemoetkoming leninglast	0
Verbetering en aanpassing (HV)	0
Vergunningenregister	2
Verkavelingsaanvraag	5

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (gegrond en ongegrondheid)

Oorzaak	Reden	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Deels gegrond	3
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Ongegrond	5
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Gegrond	9
Bouwovertreding	Ongegrond	1
Bouwovertreding	Gegrond	1
Huursubsidie (HV)	Ongegrond	1
Huursubsidie (HV)	Gegrond	1
Huursubsidie (HV)	Deels gegrond	1
Leegstand en verwaarlozing woning	Ongegrond	2
Vergunningenregister	Ongegrond	2
Verkavelingsaanvraag	Deels gegrond	2
Verkavelingsaanvraag	Gegrond	3

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (opgelost of niet opgelost)

Oorzaak	Toestand	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Opgelost	17
Bouwovertreding	Opgelost	1
Bouwovertreding	In behandeling	1
Huursubsidie (HV)	Opgelost	3
Leegstand en verwaarlozing woning	Opgelost	2
Vergunningenregister	Opgelost	2
Verkavelingsaanvraag	Opgelost	5

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (ombudsnormen)

Oorzaak	Norm	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Geen correcte beslissing	3
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Te lange behandeltermijn	13
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Andere	1
Bouwovertreding	Te lange behandeltermijn	1
Bouwovertreding	Geen correcte beslissing	1
Huursubsidie (HV)	Te lange behandeltermijn	1
Huursubsidie (HV)	Geen correcte beslissing	1
Huursubsidie (HV)	Onvoldoende bereikbaarheid	1
Leegstand en verwaarlozing woning	Geen correcte beslissing	2
Vergunningenregister	Te lange behandeltermijn	2
Verkavelingsaanvraag	Te lange behandeltermijn	5

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

Tijdens het dienstjaar 2003 ontving de afdeling ROHM Antwerpen 31 klachten.

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

15/01/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
17/01/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
24/01/2003	Huursubsidie (HV)
05/02/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
06/02/2003	Verkavelingsaanvraag
14/02/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
20/02/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
26/02/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
03/03/2003	Huursubsidie (HV)
17/03/2003	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
18/03/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
29/04/2003	Verkavelingsaanvraag
16/05/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
22/05/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
22/05/2003	Verkavelingsaanvraag
05/06/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
12/06/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
07/07/2003	Huursubsidie (HV)
10/07/2003	Vergunningenregister
18/07/2003	Verkavelingsaanvraag
11/08/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
11/08/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
03/09/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
08/10/2003	Bouwovertreiding
14/10/2003	Vergunningenregister
22/10/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
27/10/2003	Verkavelingsaanvraag
29/10/2003	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
03/11/2003	Bouwovertreiding
14/11/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
19/11/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

15/01/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
17/01/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
24/01/2003	Huursubsidie (HV)
05/02/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
06/02/2003	Verkavelingsaanvraag
14/02/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
20/02/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
26/02/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
03/03/2003	Huursubsidie (HV)
17/03/2003	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
18/03/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
29/04/2003	Verkavelingsaanvraag
16/05/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
22/05/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
22/05/2003	Verkavelingsaanvraag
05/06/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
12/06/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
07/07/2003	Huursubsidie (HV)
10/07/2003	Vergunningenregister
18/07/2003	Verkavelingsaanvraag
11/08/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
11/08/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
03/09/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
08/10/2003	Bouwovertreding
14/10/2003	Vergunningenregister
22/10/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
27/10/2003	Verkavelingsaanvraag
29/10/2003	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
03/11/2003	Bouwovertreding
14/11/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
19/11/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Rapportering over het klachtenmanagement 2003

Afdeling ROHM Limburg

1. Kwantitatieve gegevens

Totaal aantal klachten	5
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	
Ontvankelijk	5
Onontvankelijk	0
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3,4)	
Al eerder klacht ingediend	0
Anoniem	0
Beleid en regelgeving	0
Geen Vlaamse overheid	0
Geen belang	0
Interne personeelsaangelegenheden	0
Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
Kennelijk ongegrond	0
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle beroepsprocedures ingediend	0
Aantal klachten volgens de drager	
Brief	3
E-mail	1
Fax	0
Klachtenboek	0
Mondeling	0
Telefoon	1
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	
Andere wegen	0
Burger	1
Kabinet	0
Middenveld	0
Ombudsdienst	4

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van de ontvangstmelding

Gemiddelde	(1)
Mediaan	0
0-10 dagen	5
> 10 dagen	0

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing

Gemiddelde	23
Mediaan	24
0 - 20 dagen	2
21 - 45 dagen	2
46 - 90 dagen	1
> 91 dagen	0

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van gegrondheid

Gegronde	0
Deels gegronde	0
Ongegronde - niet meegegeed	5

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing

Opgelost	5
Deels opgelost	0
Onopgelost	0

Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen

Andere	2
Geen correcte beslissing	0
Onheuse bejegening	0
Ontoereikende informatieverstrekking	0
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Te lange behandeltermijn	3

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

Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Oorzaak	Aantal
Andere	0
Bescherming (M&L)	0
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	3
Bouwovertreding	1
Fiscale rubriek (M&L)	0
Huursubsidie (HV)	0
Inkomensverliesverzekering	0
Interne organisatie - administratie of afdeling	0
Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten	0
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	0
Nieuwbouw en renovatie (HV)	0
Onderhoud (M&L)	0
Projectsubsidie (HV)	0
Restoratie (M&L)	0
Ruimtelijke Planning	0
Sociale woning (gekombineerde problematiek)	0
Tegemoetkoming leninglast	0
Verbetering en aanpassing (HV)	0
Vergunningenregister	1
Verkavelingsaanvraag	0

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (gegrond en ongegrondheid)

Oorzaak	Reden	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Deels gegrond	2
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Ongegrond	1
Bouwovertreding	Deels gegrond	1
Vergunningenregister	Deels gegrond	1

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (opgelost of niet opgelost)

Oorzaak	Toestand	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Opgelost	3
Bouwovertreding	Opgelost	1
Vergunningenregister	Opgelost	1

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (ombudsnormen)

Oorzaak	Norm	Aantal
---------	------	--------

Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Te lange behandeltermijn	2
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Andere	1
Bouwovertreding	Andere	1
Vergunningenregister	Te lange behandeltermijn	1

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

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 ?

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

24/01/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
17/03/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
08/10/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
24/10/2003	Vergunningenregister
31/10/2003	Bouwovertreiding

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

24/01/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
17/03/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
08/10/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
24/10/2003	Vergunningenregister
31/10/2003	Bouwovertreding

Rapportering over het klachtenmanagement 2003

Afdeling ROHM Oost-Vlaanderen

1. Kwantitatieve gegevens

Totaal aantal klachten	21
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	
Ontvankelijk	20
Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3,4)	
Al eerder klacht ingediend	0
Anoniem	0
Beleid en regelgeving	1
Geen Vlaamse overheid	0
Geen belang	0
Interne personeelsaangelegenheden	0
Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
Kennelijk ongegrond	0
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle beroepsprocedures ingediend	0
Aantal klachten volgens de drager	
Brief	13
E-mail	1
Fax	1
Klachtenboek	0
Mondeling	0
Telefoon	6
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	
Andere wegen	1
Burger	7
Kabinet	0
Middenveld	0
Ombudsdienst	11
Niet meegegeeld	2

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van de ontvangstmelding

Gemiddelde	7
Mediaan	0
0-10 dagen	19
> 10 dagen	2

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing

Gemiddelde	22
Mediaan	21
0 - 20 dagen	10
21 - 45 dagen	9
46 - 90 dagen	2
> 91 dagen	0

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van gegrondheid

Gegronde	0
Deels gegronde	0
Ongegronde - niet meegedeeld	20

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing

Opgelost	20
Deels opgelost	0
Onopgelost	0

Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen

Andere	0
Geen correcte beslissing	0
Onheuse bejegening	8
Ontoereikende informatieverstrekking	1
Onvoldoende bereikbaarheid	1
Te lange behandeltermijn	8
Niet meegedeeld	2

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

Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Oorzaak	Aantal
Andere	2
Bescherming (M&L)	0
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	9
Bouwovertreding	4
Fiscale rubriek (M&L)	0
Huursubsidie (HV)	1
Inkomensverliesverzekering	0
Interne organisatie - administratie of afdeling	0
Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten	0
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	0
Nieuwbouw en renovatie (HV)	0
Onderhoud (M&L)	0
Projectsubsidie (HV)	0
Restoratie (M&L)	0
Ruimtelijke Planning	0
Sociale woning (gekombineerde problematiek)	0
Tegemoetkoming leninglast	0
Verbetering en aanpassing (HV)	0
Vergunningenregister	0
Verkavelingsaanvraag	4
Oorzaak niet meegedeeld	1

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (gegrond en ongegrondheid)

Oorzaak	Reden	Aantal
Andere	Gegronde	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Deels gegronde	6
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Gegronde	3
Bouwovertreding	Deels gegronde	2
Bouwovertreding	Gegronde	2
Huursubsidie (HV)	Deels gegronde	1
Verbetering en aanpassing (HV)pre	Deels gegronde	1
Verkavelingsaanvraag	Gegronde	1
Verkavelingsaanvraag	Deels gegronde	3

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (opgelost of niet opgelost)

Oorzaak	Toestand	Aantal
Andere	Opgelost	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Opgelost	9
Bouwovertreding	Opgelost	4
Huursubsidie (HV)	Opgelost	1
Verbetering en aanpassing (HV)pre	Opgelost	1
Verkavelingsaanvraag	Opgelost	4

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (ombudsnormen)

Oorzaak	Norm	Aantal
Andere	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Te lange behandeltermijn	4
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Onheuse bejegening	4
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Geen correcte beslissing /onvoldoende bereikbaarheid	1
Bouwovertreding	niet optreden tegen bouwovertreding	1
Bouwovertreding	Te lange behandeltermijn	1
Bouwovertreding	Onvoldoende bereikbaarheid	1
Bouwovertreding	Onheuse bejegening	1
Huursubsidie (HV)	Onheuse bejegening	1
Verbetering en aanpassing (HV)pre	Onheuse bejegening	1
Verkavelingsaanvraag	Onheuse bejegening	1
Verkavelingsaanvraag	Te lange behandeltermijn	3

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.

Hier volgt de uniforme wijze waarop alle klachten behandeld worden.

Van iedere medewerker wordt verwacht dat hij de klacht die hij ontvangt zelf registreert op het daarvoor bedoeld registratieformulier en dit onmiddellijk aan de klachtenbehandelaar overhandigt. De klachtenbehandelaar opent een dossier en vult de gegevens in, in het bestemde klachten-databank.

Binnen de 10 dagen wordt een ontvangtmelding opgemaakt, getekend door de klachtencoördinator en opgestuurd naar de klachtindiener.

De klachtenbehandelaar bezorgt dit dossier aan de bevoegde ambtenaar (= de ambtenaar die vroeger het dossier behandeld heeft). De klacht moet worden behandeld binnen de 45 dagen. De klachtenbehandelaar houdt deze termijn streng in het oog. Het antwoord en/of advies van de bevoegde behandelaar wordt nagekeken door de klachtenbehandelaar en voorgelegd aan de klachtencoördinator. Dit antwoord en/of advies wordt verwoord in een brief naar de klager en ondertekend door de klachtencoördinator. Indien het antwoord/advies van de bevoegde behandelaar niet voldoet aan de vraag van de klager gaat de klachtenbehandelaar terug naar de bevoegde behandelaar en bespreekt dit. Als men tot een besluit komt wordt de zaak als "opgelost" beschouwd en alle gegevens worden geregistreerd in de databank.

4. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

De computer heeft een foute weergave : 20 klachten en bovenaan staan er nog twee vermeld van 2002, die wij niet kunnen wegwerken.

Normaal hebben wij op de afdeling Rohm Oost-Vlaanderen in 2003 - 19 klachten ontvangen (manueel ook bijgehouden in een klachtenboek).

15 klachten betreffen de materie Ruimtelijke Ordening

2 klachten betreffen de materie huisvesting

2 klachten worden niet geregistreerd onder een materie : t.t.z. 1 klacht betreft een algemene informatievraag en 1 klacht betreft een vergadering :

8/5/03 - andere - geen antwoord op gestelde informatievraag via e-mail

9/5/03 - andere - te laattijdige verontschuldiging voor een vergadering betreffende ruimtelijke planning - zelf hebben wij hierop geen antwoord op geformuleerd. De beleidsafdeling Ruimtelijke Planning heeft hierop zelf gereageerd.

De 15 klachten inzake ruimtelijke ordening betroffen o.m. :

13/1/03 - bouwaanvraag - langdurige behandelingstermijn

20/1/03 - bouwaanvraag - niet akkoord met de beslissing van de cel Ruimtelijke Ordening

27/1/03 - bouwovertreiding - geen bereikbaarheid, geen antwoord op de verstuurde aangetekende brief

26/2/03 - bouwaanvraag - langdurige behandelingstermijn

18/3/03 - bouwaanvraag - niet beantwoorden van aangetekende brief - bezwaarschrift

18/3/03 - bouwaanvraag - langdurige behandelingstermijn

30/4/03 - bouwaanvraag - langdurige behandelingstermijn

30/4/03 - bouwaanvraag - langdurige behandelingstermijn

22/5/03 - bouwovertreiding - langdurige behandelingstermijn

20/8/03 - verkavelingsaanvraag - geen bereikbaarheid - onbeantwoorde brief

29/8/03 - bouwaanvraag - onheus behandeld door behandelaar - geen bereikbaarheid

5/9/03 - verkavelingsaanvraag - langdurige behandelingstermijn

21/10/03 - verkavelingsaanvraag - langdurige behandelingstermijn

30/10/03 - bouwaanvraag - niet akkoord met advies - verschillende adviezen van RO en Bruggen en Wegen

geen bereikbaarheid bij de dossierbehandelaar

14/11/03 - bouwovertreiding - geen bereikbaarheid tot onderzoek van de bouwovertreiding noch van de gemeente noch van de cel handhaving.

Daar de cel Ruimtelijke Ordening kampt met een dossierachterstand krijgen wij vooral klachten over de langdurige behandelingstermijn. Deze klachtdossiers werden dan ook, indien dit mogelijk was (beschikken over de bijkomende adviezen) zo vlug mogelijk binnen de termijn afgehandeld.. In de andere dossiers wordt meestal de bereikbaarheid van de behandelaar aangeklaagd. Dit vloeit ook voort uit de dossierachterstand, daar de behandelaars maar beperkt telefonisch bereikbaar zijn om zodoende meer dossiers te kunnen afhandelen en de achterstand zoveel mogelijk weg te werken.

Alle klachten betreffende de cel R.O. zijn opgelost.

Cel HV :

7/8/03 - verbeteringspremie - onheuse behandeling door dossierbehandelaar

29/8/03 - huursubsidie - onheuse behandeling door dossierbehandelaar bij woningonderzoek.

Wat betreft de klacht (7/8/03) betreffende de cel HV, werd de klaagster persoonlijk uitgenodigd op het bureel van het celhoofd samen met de dossierbehandelaar. Zij kon zich moeilijk verzoenen met de beslissing van de behandelaar. Het dossier werd trouwens laattijdig ingediend om van een premie te genieten. - opgelost

Wat betreft de klacht (29/8/03 – cel HV) werd een woningonderzoek gedaan in functie van een huursubsidiereglementering. De verzoekster was niet akkoord met de genomen beslissing. De woning voldeed niet aan de opgelegde voorwaarden. De verzoekster werd verwezen naar de eigenaar van de woning om de gebreken te verhelpen en anderzijds doorverwezen naar de burgerrechtelijke rechtbank. Zaak opgelost.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

geen gegevens

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

04/06/2002	Verkavelingsaanvraag
04/06/2002	Bouwovertreding
13/01/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
20/01/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
27/01/2003	Bouwovertreding
26/02/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
18/03/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
18/03/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
30/04/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
30/04/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
08/05/2003	Andere
09/05/2003	Andere
22/05/2003	Bouwovertreding
07/08/2003	Verbetering en aanpassing (HV)premie
20/08/2003	Verkavelingsaanvraag
29/08/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
29/08/2003	Huursubsidie (HV)
05/09/2003	Verkavelingsaanvraag
21/10/2003	Verkavelingsaanvraag
30/10/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
14/11/2003	Bouwovertreding

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

04/06/2002	Verkavelingsaanvraag
04/06/2002	Bouwovertreding
13/01/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
20/01/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
27/01/2003	Bouwovertreding
26/02/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
18/03/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
18/03/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
30/04/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
30/04/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
08/05/2003	Andere
09/05/2003	Andere
22/05/2003	Bouwovertreding
07/08/2003	Verbetering en aanpassing (HV)premie
20/08/2003	Verkavelingsaanvraag
29/08/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
29/08/2003	Huursubsidie (HV)
05/09/2003	Verkavelingsaanvraag
21/10/2003	Verkavelingsaanvraag
30/10/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
14/11/2003	Bouwovertreding

Rapportering over het klachtenmanagement 2003

Afdeling ROHM Vlaams-Brabant

1. Kwantitatieve gegevens

Totaal aantal klachten	10
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	
Ontvankelijk	10
Onontvankelijk	0
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3,4)	
Al eerder klacht ingediend	0
Anoniem	0
Beleid en regelgeving	0
Geen Vlaamse overheid	0
Geen belang	0
Interne personeelsaangelegenheden	0
Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
Kennelijk ongegrond	0
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle beroepsprocedures ingediend	0
Aantal klachten volgens de drager	
Brief	8
E-mail	0
Fax	2
Klachtenboek	0
Mondeling	0
Telefoon	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	
Andere wegen	0
Burger	3
Kabinet	0
Middenveld	0
Ombudsdienst	7

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van de ontvangstmelding

Gemiddelde	1
Mediaan	0
0-10 dagen	10
> 10 dagen	0

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing

Gemiddelde	35
Mediaan	40
0 - 20 dagen	2
21 - 45 dagen	7
46 - 90 dagen	1
> 91 dagen	0

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van gegrondheid

Gegronde	0
Deels gegronde	0
Ongegronde - niet meegegeeld	10

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing

Opgelost	10
Deels opgelost	0
Onopgelost	0

Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen

Andere	3
Geen correcte beslissing	1
Onheuse bejegening	0
Ontoereikende informatieverstrekking	3
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Te lange behandeltermijn	3

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

Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Oorzaak	Aantal
Andere	0
Bescherming (M&L)	0
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	5
Bouwovertreding	1
Fiscale rubriek (M&L)	0
Huursubsidie (HV)	0
Inkomensverliesverzekering	0
Interne organisatie - administratie of afdeling	0
Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten	0
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	2
Nieuwbouw en renovatie (HV)	0
Onderhoud (M&L)	0
Projectsubsidie (HV)	0
Restoratie (M&L)	0
Ruimtelijke Planning	0
Sociale woning (gekombineerde problematiek)	0
Tegemoetkoming leninglast	0
Verbetering en aanpassing (HV)	0
Vergunningenregister	0
Verkavelingsaanvraag	1
Oorzaak niet meegedeeld	1

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (gegrond en ongegrondheid)

Oorzaak	Reden	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Gegronde	3
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Ongegronde	2
Bouwovertreding	Ongegronde	1
Leegstand en verwaarlozing woning	Gegronde	1
Leegstand en verwaarlozing woning	Ongegronde	1
Stedenbouwkundige attest	Gegronde	1
Verkavelingsaanvraag	Ongegronde	1

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (opgelost of niet opgelost)

Oorzaak	Toestand	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Opgelost	5

Bouwovertreding	Opgelost	1
Leegstand en verwaarlozing woning	Opgelost	2
Stedenbouwkundige attest	Opgelost	1
Verkavelingsaanvraag	Opgelost	1

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (ombudsnormen)

Oorzaak	Norm	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Te lange behandeltermijn	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Geen correcte beslissing	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Andere	2
Bouwovertreding	Andere	1
Leegstand en verwaarlozing woning	Ontoereikende informatieverstrekking	2
Stedenbouwkundige attest	Te lange behandeltermijn	1
Verkavelingsaanvraag	Te lange behandeltermijn	1

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

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 ?

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

23/01/2003	Stedenbouwkundige attest
05/02/2003	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
18/03/2003	Verkavelingsaanvraag
28/03/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
15/04/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
16/05/2003	Bouwovertreding
28/05/2003	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
12/06/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
11/09/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
23/12/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

23/01/2003	Stedenbouwkundige attest
05/02/2003	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
18/03/2003	Verkavelingsaanvraag
28/03/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
15/04/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
16/05/2003	Bouwovertreiding
28/05/2003	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
12/06/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
11/09/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
23/12/2003	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Rapportering over het klachtenmanagement 2003

Afdeling ROHM West-Vlaanderen

1. Kwantitatieve gegevens

Totaal aantal klachten	7
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	
Ontvankelijk	6
Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3,4)	
Al eerder klacht ingediend	0
Anoniem	0
Beleid en regelgeving	0
Geen Vlaamse overheid	0
Geen belang	0
Interne personeelsaangelegenheden	0
Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
Kennelijk ongegrond	1
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle beroepsprocedures ingediend	0
Aantal klachten volgens de drager	
Brief	7
E-mail	0
Fax	0
Klachtenboek	0
Mondeling	0
Telefoon	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	
Andere wegen	0
Burger	1
Kabinet	0
Middenveld	0
Ombudsdienst	6

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van de ontvangstmelding

Gemiddelde	2
Mediaan	3
0-10 dagen	7
> 10 dagen	0

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing

Gemiddelde	11
Mediaan	10
0 - 20 dagen	6
21 - 45 dagen	1
46 - 90 dagen	0
> 91 dagen	0

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van gegrondheid

Gegronde	0
Deels gegronde	0
Ongegronde - niet meegedeeld	6

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing

Opgelost	6
Deels opgelost	0
Onopgelost	0

Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen

Andere	1
Geen correcte beslissing	0
Onheuse bejegening	1
Ontoereikende informatieverstrekking	0
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Te lange behandeltermijn	4

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

Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Oorzaak	Aantal
Andere	0
Bescherming (M&L)	0
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	5
Bouwovertreiding	1
Fiscale rubriek (M&L)	0
Huursubsidie (HV)	0
Inkomensverliesverzekering	0
Interne organisatie - administratie of afdeling	0
Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten	1
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	0
Nieuwbouw en renovatie (HV)	0
Onderhoud (M&L)	0
Projectsubsidie (HV)	0
Restoratie (M&L)	0
Ruimtelijke Planning	0
Sociale woning (gecombineerde problematiek)	0
Tegemoetkoming leninglast	0
Verbetering en aanpassing (HV)	0
Vergunningenregister	0
Verkavelingsaanvraag	0

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (gegrond en ongegrondheid)

Oorzaak	Reden	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Gegronde	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Deels gegronde	2
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Ongegronde	1
Bouwovertreiding	Gegronde	1
Leegstand en verwaarlozing bedrijf	Ongegronde	1

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (opgelost of niet opgelost)

Oorzaak	Toestand	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Opgelost	4
Bouwovertreiding	Opgelost	1
Leegstand en verwaarlozing bedrijf	Opgelost	1

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (ombudsnormen)

Oorzaak	Norm	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Te lange behandeltermijn	4
Bouwovertreding	Andere	1
Leegstand en verwaarlozing bedrij	Onheuse bejegening	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

Afdeling ROHM West-Vlaanderen - Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Er werden 8 klachten ontvangen.

Voor het beleidsdomein ruimtelijke ordening werden 7 klachten ontvangen:

- 4 klachten handelden over de behandelingstermijn waarvan 1 ongegrond;
- bij 2 gegronde klachten was de behandelingstermijn voor bouwaanvragen tot 2 maanden uitgelopen omdat essentiële adviezen uitbleven.
- bij 1 gegronde klacht had de behandelingstermijn voor verkavelingsaanvragen de wettelijk voorziene termijn van 70 kalenderdagen slechts met 10 dagen overschreden. De klager had klacht ingediend omdat hij dacht dat de termijn slechts 35 dagen mocht zijn.
- 1 klacht was ongegrond omdat de behandelingstermijn niet overschreden was!
- 2 klachten handelden over een bouw misdrijf, waarvan 1 onontvankelijk;
- 1 klacht was een klacht over de wetgeving en was dus onontvankelijk;
- bij 1 klacht beklagde de klager er zich over dat hij niet permanent op de hoogte werd gehouden van de evolutie van de behandeling van het bouw misdrijf. De klager had wel melding gekregen van het feit dat zijn klacht ontvangen was en dat het bouw misdrijf werd onderzocht. In dat schrijven werd echter niet vermeld dat hij niet verder op de hoogte zou gehouden worden van de verdere procedure stappen. Bij de klachtbehandeling werd dit formeel rechtgezet. Er werd aan de klager meegedeeld bij dossiers die aan het gerecht worden overgemaakt geen mededelingen kunnen gegeven worden door de administratie. De klager zich voor verdere info (als hij betrokken partij zou zijn) zich moet wenden tot de betrokken procureur
- 1 handelde over een misvatting over afstandsregelingen, zij was onontvankelijk (en ongegrond). Hij beklagde er zich over dat een (zone-eigen) landbouwbedrijf te dicht bij de woonkern lag. Het landbouwbedrijf beschikte over de nodige bouwvergunningen en voldeed ruimschoots aan alle mogelijke afstandsregels. De afstandregeling waarnaar de klager verwees was bovendien niet bestaande!

Voor het beleidsdomein huisvesting werd 1 klacht ontvangen:

- Deze klacht ging uit van de eigenaar van een huurwoning en was ongegrond. De huurder had aan de cel huisvesting een onderzoek gevraagd. De eigenaar beklagde zich er over dat hij niet als eerste op de hoogte gebracht was van het plaatsbezoek met onderzoek. Het is deontologisch niet verantwoord dat wij eerst de eigenaar en dan pas de aanvrager-huurder verwittigen.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Afdeling ROHM West-Vlaanderen - Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Er werden tijdens het voorbije verslagjaar slechts 8 klachten ingediend waar van slecht 4 ontvankelijk en gegrond waren. Bij de 4 gegronde klachten hadden er 3 betrekking op de behandelingstermijn van vergunningsaanvragen bij de wet- en regelgeving ruimtelijke ordening. De termijnoverschrijding bij de behandeling wordt altijd veroorzaakt door een tekort aan personeel. In de afdeling ROHM West-Vlaanderen is het tekort nog redelijk klein. Hierdoor hadden de klachten dan ook betrekking op een minieme overschrijding. Bij 2 klachten lag de oorzaak van de termijnoverschrijding bij andere afdelingen van de Vlaamse Gemeenschap.

Bij 5 van de klachten (de 4 ongegronde en 1 "gegronde") werd de klacht eerder lichtzinnig ingediend:

- 1 ongegronde klacht werd veroorzaakt door het feit dat de klager niet akkoord wil gaan met de wetgeving en wil hij dat wij afwijken van de wet!
- 1 ongegronde klacht werd ingediend omdat de klager vond dat zijn dossier te traag werd behandeld terwijl het perfect binnen de wettelijk voorzien termijn viel.
- 1 ongegronde klacht omdat de eigenaar van een huurwoning vond dat als de huurders bij ons een kwaliteitsonderzoek vragen dat bezoek met hem en niet met de huurders moet afgesproken worden.
- 1 ongegronde klacht ging uit van een klager die in een zonevrije woning in de landbouwzone woont en zich erover beklagde dat een volledig perfect vergund zone-eigen landbouwbedrijf niet aan niet-bestaande afstandsregels voldoet.
- 1 klacht ging over het feit dat de aanbrenner van een bouwovertreiding niet persoonlijk op de hoogte gebracht werd van alle verdere procedurestappen. De klager werd wel op de hoogte gebracht van de ontvangst van zijn melding van de bouwovertreiding maar krijgt uiteraard geen verdere informatie omdat de procureur als enige bevoegd is om mededelingen te doen over dossiers die aanhangig zijn bij het gerecht. Deze klacht was enkel gegrond omdat wij dat laatste niet aan hem gemeld hadden.

Al met al zijn de klachten die de afdeling ROHM West-Vlaanderen in 2004 ontving weinig relevant.

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

20/03/2003 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Geen concrete realisatie in 2003 door deze klacht, want zij was ongegrond. Zie echter bij concrete voorstellen.

07/07/2003 Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten

Geen concrete realisatie in 2003 door deze klacht, want zij was ongegrond.
Zie echter bij concrete voorstellen.

28/07/2003 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

1. Bij externe adviezen wordt de adviestermijn extra opgevolgd door de afdeling. De adviserende dienst wordt tijdig verwittigd dat hij zijn adviestermijn dreigt te overschrijden.
2. De termijnen van de dossierbehandeling worden continu opgevolgd. Hierdoor kon onmiddellijk ingegrepen worden waar nodig en bleef de achterstand altijd beperkt tot verwaarloosbare overschrijdingen van de behandelingstermijn.
Zie ook bij concrete voorstellen.

28/07/2003 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

1. De termijnen van de dossierbehandeling worden continu opgevolgd. Hierdoor kon onmiddellijk ingegrepen worden waar nodig en bleef de achterstand altijd beperkt tot verwaarloosbare overschrijdingen van de behandelingstermijn.
Zie ook bij concrete voorstellen.

28/07/2003 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

1. Bij externe adviezen wordt de adviestermijn extra opgevolgd door de afdeling. De adviserende dienst wordt tijdig verwittigd dat hij zijn adviestermijn dreigt te overschrijden.
2. De termijnen van de dossierbehandeling worden continu opgevolgd. Hierdoor kon onmiddellijk ingegrepen worden waar nodig en bleef de achterstand altijd beperkt tot verwaarloosbare overschrijdingen van de behandelingstermijn.
Zie ook bij concrete voorstellen.

14/08/2003 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Geen concrete realisatie in 2003 door deze klacht, want zij was onontvankelijk en ongegrond.
Zie echter bij concrete voorstellen.

17/10/2003 Bouwovertreding

1. Aan personen die bouwovertredingen melden wordt vanaf nu niet alleen meer gemeld dat het (vermeende) bouw misdrijf wordt onderzocht maar er wordt ook meegedeeld dat enkel de procureur bevoegd is om over een gerechtelijk dossier mededelingen te doen.
Zie ook bij concrete voorstellen.

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

20/03/2003 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Concrete voorstellen tot verbetering door deze klacht:

1. De aanvragers van vergunningen moeten door de eerste lijn (de gemeenten) beter ingelicht worden over de procedure die het bewuste dossier doorloopt.
2. Bovendien volstaat het niet dat de burger "mondig" wordt. Hij moet ook correct voorgelicht worden over de wetgeving.

07/07/2003 Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten

Concrete voorstellen tot verbetering door deze klacht:

1. De aanvragers van vergunningen moeten door de eerste lijn (de gemeenten) beter ingelicht worden over de procedure die het bewuste dossier doorloopt.
2. Bovendien volstaat het niet dat de burger "mondig" wordt. Hij moet ook correct voorgelicht worden over de wetgeving.

28/07/2003 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Geen concrete voorstellen tot verbetering door deze klacht.

Zie echter bij concrete realisaties.

28/07/2003 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Concrete voorstellen tot verbetering door deze klacht:

1. De aanvragers van vergunningen moeten door de eerste lijn (de gemeenten) beter ingelicht worden over de procedure die het bewuste dossier doorloopt.
 2. Bovendien volstaat het niet dat de burger "mondig" wordt. Hij moet ook correct voorgelicht worden over de wetgeving.
- Zie ook bij concrete realisaties.

28/07/2003 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Geen concrete voorstellen tot verbetering door deze klacht.

Zie echter bij concrete realisaties.

14/08/2003 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Concrete voorstellen tot verbetering door deze klacht:

1. De aanvragers van vergunningen moeten door de eerste lijn (de gemeenten) beter ingelicht worden over de procedure die het bewuste dossier doorloopt.
2. Bovendien volstaat het niet dat de burger "mondig" wordt. Hij moet ook correct voorgelicht worden over de wetgeving.

17/10/2003 Bouwovertreding

1. Aan personen die bouwovertredingen melden wordt vanaf nu niet alleen meer gemeld dat het (vermeende) bouw misdrijf wordt onderzocht maar er wordt ook meegedeeld dat enkel de procureur bevoegd is om over een gerechtelijk dossier mededelingen te doen.
- Zie ook bij concrete voorstellen.

Vlaamse Ombudsdienst
T.a.v. de heer Bernard Hubeau
Vlaams ombudsman

Leuvenseweg 86
1000 BRUSSEL

VLAAMSE
OMBUUDSDIENST
03-02-2004

Uw kenmerk

bhu-pwv-20031118-01
bbu-cdp-20040123.01

Ons kenmerk / steeds vermelden aub
MLLO/S5/ma/2004/01-00767

Bijlagen

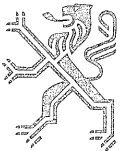
Vragen naar / e-mail

Jean-Marie L'Ecluse
jeanmarie.lecluse@vlaanderen.be

Telefoonnummer
(02) 553 27 81

Datum

29 januari 2004



Betreft: Rapportage klachtenbehandeling

Beste,

Als antwoord op uw schrijven kan ik u het volgende melden. Klachten bereiken het kabinet op verschillende manieren: via uw diensten (11 in 2003), via mail, per brief en uitzonderlijk telefonisch. Verder kennen wij ook de kettingmails en -brieven en de petitie's.

In geval van een telefonische klachtenmelding wordt steeds gevraagd ons schriftelijk op de hoogte te stellen of wordt doorverwezen naar de administratie of VOI die door de klacht wordt gevat.

Klachten die ons bereiken via mail worden ofwel direct behandeld indien de aard van de klacht dit toelaat. Is dit niet het geval verzoeken wij de indiener de klacht schriftelijk over te maken teneinde deze officieel aan de betrokken diensten te kunnen doorsturen. Het forwarden van mails wordt niet gedaan omdat opvolging dan onmogelijk is.

Indien de klacht ons schriftelijk bereikt, ontvangt de indiener binnen de week ofwel een antwoord, ofwel een schrijven waarin wordt gemeld dat de klacht is overgemaakt aan de bevoegde dienst. Het uiteindelijke antwoord wordt steeds door het kabinet overgemaakt.

Een specifiek klachtenregister wordt door het kabinet niet bijgehouden, wat trouwens in het decreet ook niet is voorzien. Alle briefwisseling wordt evenwel ingeschreven in een algemene aanwijzer waardoor de afhandeling van de klachten kan opgevolgd worden.

Met vriendelijke groeten,

02 FEB. 2004

Ludo Sannen
Vlaams minister van Leefmilieu, Landbouw en Ontwikkelingssamenwerking

Van: Mieke Aertsen <mieke.aertsen@vlaanderen.be>
Aan: <peter.wuyts@vlaamsparlement.be>
Datum: 2/10/04 11:02
Onderwerp: elektronische versie klachtenrapportage

Geachte heer Hubeau,

Zoals gevraagd, zend ik u hierbij de elektronische klachtenrapportage van het kabinet van minister Ludo Sannen.

Met vriendelijke groeten,

Jean-Marie L'Ecluse
kabinetssecretaris
i.o.

Mieke Aertsen
Medewerkster kabinet minister Ludo Sannen

Vlaams minister van Leefmilieu, Landbouw en Ontwikkelingssamenwerking
Alhambra, Emile Jacqmainlaan 20, 1000 Brussel
tel. 02 553 27 81 - fax 02 553 27 86
<mailto:kabinet.sannen@vlaanderen.be>

*** eSafe scanned this email for malicious content ***
*** IMPORTANT: Do not open attachments from unrecognized senders ***

CC: Jean-Marie L'Ecluse <jeanmarie.lecluse@vlaanderen.be>



Vragenlijst voor het verslag 2003 over het klachtenmanagement van

.....

I. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	34
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	28
	Onontvankelijk	6
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	2
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	5
	Beleid en regelgeving	20
	Geen Vlaamse overheid	1
	Interne personeelsaangelegenheden	
	Aantal klachten volgens de drager	Brief
Mail		17
Telefoon		
Fax		
Mondeling		

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	18
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	11
	Via georganiseerd middenveld	5
	Andere kanalen	
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
	> 10 dagen	18
Statistische gegevens over het termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	28
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde 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 	Afzonderlijk blad gebruiken
<p>3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)</p>	Afzonderlijk blad gebruiken
<p>4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	Afzonderlijk blad gebruiken
<p>5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	Afzonderlijk blad gebruiken
<p>6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?</p>	Afzonderlijk blad gebruiken
<p>7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?</p>	Afzonderlijk blad gebruiken

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/BLOSO.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/DeLijn_verslag.pdf is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.



Klachten

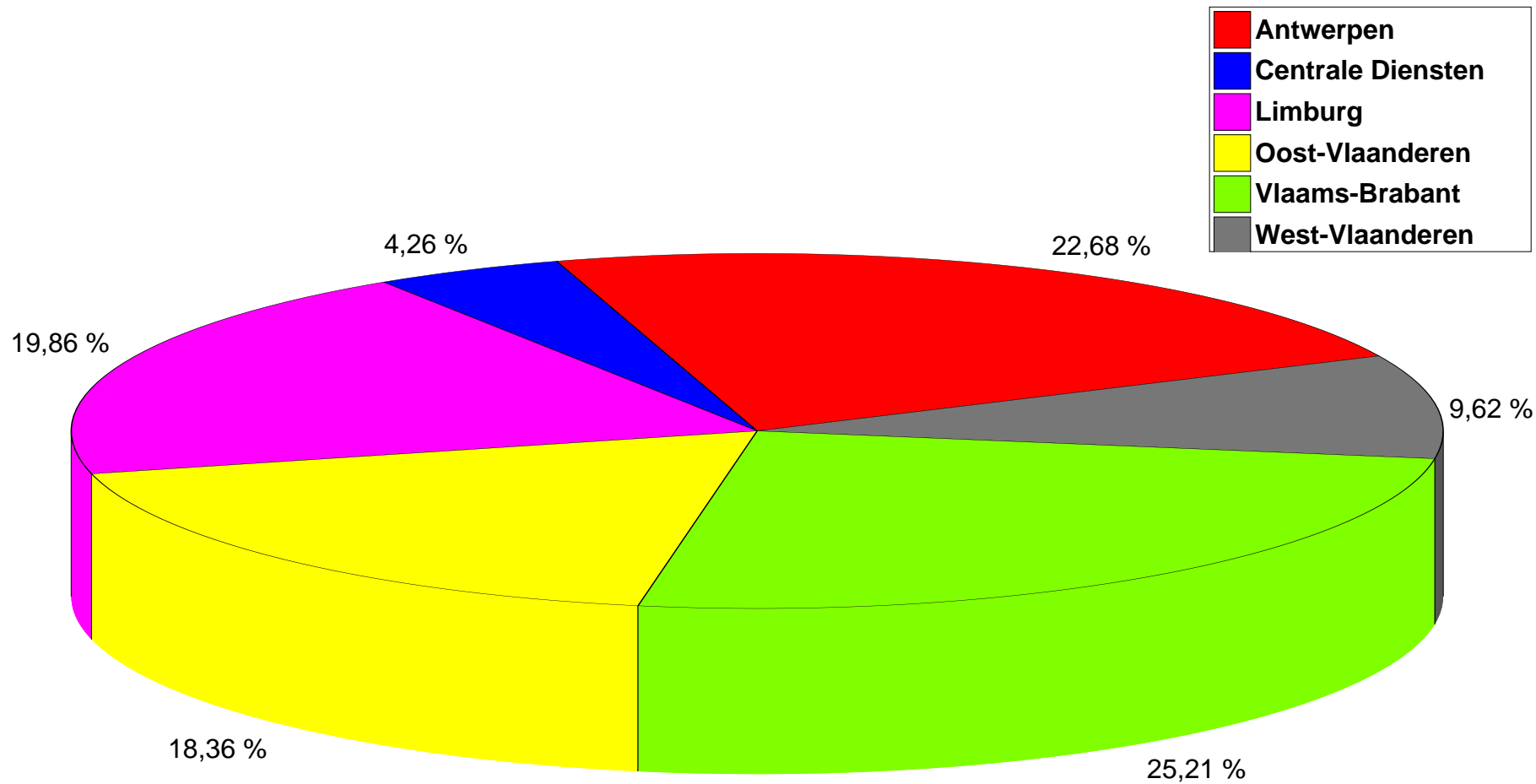
Aantal geregistreerde klachten 2003

Entiteit	Aantal klachten
1 Antwerpen	2.225
2 Oost-Vlaanderen	1.801
3 Vlaams-Brabant	2.473
4 Limburg	1.948
5 West-Vlaanderen	944
9 Centrale Diensten	418
Som:	9.809



Klachten

Aantal geregistreerde klachten 2003





Klachten

Aantal geregistreerde klachten 2003

9.809



Klachten 2003 Verdeling volgens drager

	Algemeen	Contactcenter
E-mail	2.666	
Fax	177	
Mondeling	407	3
Schriftelijk	2.203	89
Telefonisch	3.461	803
	8.914	895



Klachten 2003

Aantal klachten volgens kanaal	Aantal
Rechtstreeks van burger	9.374
Andere	229
School	96
gemeente	78
Federale en gewestelijke ministeries	17
Politie	10
Kabinet	5
	9.809



Klachten 2003

Reacties per inhoudelijke categorie

	Aantal
1.1 AANBOD - frequentie /amplitude	315
1.2 AANBOD - trajectaanpassing (kleine variante)	105
1.3 AANBOD - uitbreiding (woonwijk/attractiepool)	66
1.4 AANBOD - Verzoek om bijkomende halte	66
1.5 AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	40
1.6 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/andere	38
1.7 AANBOD - capaciteitsproblemen	759
1.8 AANBOD - omleiding (structureel)	78
1.9 AANBOD - andere	254
10.1 TOEGANKELIJKHEID - haltes	18
10.2 TOEGANKELIJKHEID - premetro	1
10.3 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	36
10.4 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	2
10.5 TOEGANKELIJKHEID - andere	5
11.1 VOORLOPIGE CODE	117
11.2 ANDERE	127
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden tgv externe oorzaak	64
2.2 STIPTHEID -te laat gereden tgv externe oorzaak	479
2.3 STIPTHEID - te vroeg gereden tgv interne (technische) oorzaak	41
2.4 STIPTHEID - te laat gereden tgv interne (technische) oorzaak	56
2.5 STIPTHEID - rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	681
2.5.1 STIPTHEID - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk) interne oorzaak	67
2.5.2 STIPTHEID - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk) externe oorzaak	21
2.6 STIPTHEID - niet halen voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn	80
2.6.1 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn interne oorzaak	29
2.6.2 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn externe oorzaak	9
2.7 STIPTHEID - niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere	86
2.7.1 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere interne oorzaak	11
2.7.2 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere externe oorzaak	7
3.1.1 PRIJS & BETALINGSWIJZE - duidelijkheid mbt de verschillende vervoerbewijzen	53
3.1.2 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt algemeen tarief	30
3.1.3 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt tot voordeel- of doelgroep tarief	119
3.1.4 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	46
3.2.1 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodagebruik	53
3.2.2 PRIJS & BETALINGSWIJZE - betwisting toeslagen (boetes)	129
4.1.1 INFRASTRUCTUUR - aanwezigheid informatie aan haltes	36
4.1.2 INFRASTRUCTUUR -duidelijkheid van informatie aan haltes	49
4.2 INFRASTRUCTUUR - toestand halte-infrastructuur	60
4.3 INFRASTRUCTUUR - verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	30
4.4 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm gebouwen	12
4.5 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm publiciteit aan haltes/gebouwen	5

	Aantal
5.1 VOERTUIGEN - constructie voertuigen (structureel)	75
5.2.1 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	13
5.2.2 VOERTUIGEN - opmerkingen ivm publiciteit op de voertuigen	10
6.1 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	18
6.2 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	21
6.3 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel met betrekking tot gedrag medereiziger	110
6.4 VEILIGHEIDSGEVOEL - verzoek om extra controle	19
7.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - rit te vroeg gereden (menselijke oorzaak)	275
7.1.10 SERVICE CHAUFFEURS - Niet halen voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn	90
7.1.11 SERVICE CHAUFFEURS - Niet halen voorziene aansluiting De Lijn/andere	14
7.1.2 SERVICE CHAUFFEURS - rit met vertraging gereden (menselijke oorzaak)	133
7.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	1.126
7.1.4 SERVICE CHAUFFEURS-klantvriendelijkheid / voorkomen	1.267
7.1.5 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	569
7.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	337
7.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - geldconflicten	247
7.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	381
7.2.1 SERVICE ONTROLEURS & PTers - gedrag en optreden	69
7.3.1 SERVICE LIJNWINKEL/LOKET/INFODIENST - gedrag en optreden	71
7.4.1 SERVICE BELBUSCENTRALE - gedrag/optreden	30
7.5.1 SERVICE KLANTENDIENST -afhandeling dossiers	12
7.5.2 SERVICE KLANTENDIENST - gedrag en optreden	4
7.6.1 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - coorectheid uitvoering	9
7.6.2 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - gedrag en optreden	1
7.7 SERVICE PERSONEEL - algemeen	8
8.1.1 INFO: BEREIKBAARHEID-OPENINGSTIJDEN - fonnummer / lijnwinkel	15
8.1.2 INFO: BEREIKBAARHEID/OPENINGSTIJDEN - belbusnummer	11
8.1.3 INFO: BEREIKBAARHEID/OPENINGSTIJDEN - klantendienst	3
8.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID -informatie mbt dienstregelingen en trajecten (netplan)	49
8.2.3 INFO: BESCHIKBAARHEID -fonnummer & belbusnummer	15
8.2.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	82
8.2.7 INFO: BESCHIKBAARHEID -andere	15
8.3.1 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID van info ivm dienstregeling en trajecten (netpla	36
8.3.2 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -info ivm tarieven	5
8.3.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -fonnummer en belbusnummer	4
8.3.4 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - website	76
8.3.5 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -promotiemateriaal	9
8.3.6 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - lijnfilms	12
8.3.7 INFO: DUIDELIJKHEID/BEREIKBAARHEID - andere	10
9.1 OMGEVINGSFACTOREN - voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	43
9.1 OMGEVINGSFACTOREN- voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	72
9.2.1 OMGEVINGSFACTOREN - spoor en bovenleidingen	24
9.2.2 OMGEVINGSFACTOREN - gebouwen & ligging	5
9.2.3 OMGEVINGSFACTOREN - locatie halte	128
9.2.4 OMGEVINGSFACTOREN - nieuwe inplantingen (gebouwe - sporen)	1
9.2.4 OMGEVINGSFACTOREN - nieuwe inplantingen (gebouwen - sporen)	5
Totaal	9.809



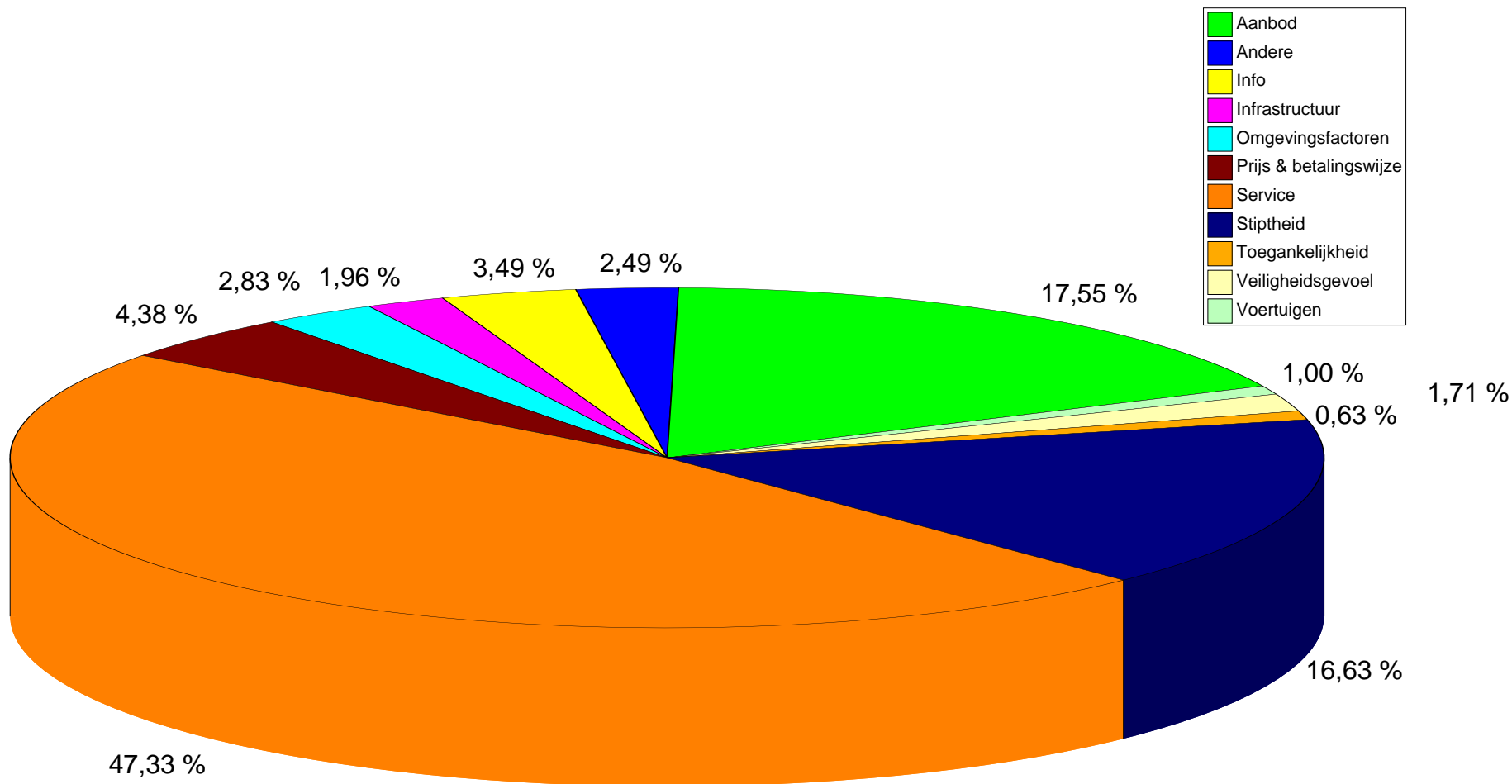
Klachten 2003

Reacties per inhoudelijke categorie

	Aantal
Aanbod	1.721
Andere	244
Info	342
Infrastructuur	192
Omgevingsfactoren	278
Prijs & betalingswijze	430
Service	4.643
Stiptheid	1.631
Toegankelijkheid	62
Veiligheidsgevoel	168
Voertuigen	98
Totaal	9.809



Klachten 2003 Reacties per inhoudelijke categorie





Klachten 2003

	Klacht
1.1 AANBOD - frequentie /amplitude	315
1.2 AANBOD - trajectaanpassing (kleine variante)	105
1.3 AANBOD - uitbreiding (woonwijk/attractiepool)	66
1.4 AANBOD - Verzoek om bijkomende halte	66
1.5 AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	40
1.6 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/andere	38
1.7 AANBOD - capaciteitsproblemen	759
1.8 AANBOD - omleiding (structureel)	78
1.9 AANBOD - andere	254
10.1 TOEGANKELIJKHEID - haltes	18
10.2 TOEGANKELIJKHEID - premetro	1
10.3 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	36
10.4 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	2
10.5 TOEGANKELIJKHEID - andere	5
11.1 VOORLOPIGE CODE	117
11.2 ANDERE	127
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden tgv externe oorzaak	64
2.2 STIPTHEID -te laat gereden tgv externe oorzaak	479
2.3 STIPTHEID - te vroeg gereden tgv interne (technische) oorzaak	41
2.4 STIPTHEID - te laat gereden tgv interne (technische) oorzaak	56
2.5 STIPTHEID - rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	681
2.5.1 STIPTHEID - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk) interne oorzaak	67
2.5.2 STIPTHEID - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk) externe oorzaak	21
2.6 STIPTHEID - niet halen voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn	80
2.6.1 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn interne oorzaak	29

2.6.2 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn externe oorzaak	9
2.7 STIPTHEID - niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere	86
2.7.1 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere interne oorzaak	11
2.7.2 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere externe oorzaak	7
3.1.1 PRIJS & BETALINGSWIJZE - duidelijkheid mbt de verschillende vervoerbewijzen	53
3.1.2 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt algemeen tarief	30
3.1.3 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt tot voordeel- of doelgroep tarief	119
3.1.4 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	46
3.2.1 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodatagebruik	53
3.2.2 PRIJS & BETALINGSWIJZE - betwisting toeslagen (boetes)	129
4.1.1 INFRASTRUCTUUR - aanwezigheid informatie aan haltes	36
4.1.2 INFRASTRUCTUUR -duidelijkheid van informatie aan haltes	49
4.2 INFRASTRUCTUUR - toestand halte-infrastructuur	60
4.3 INFRASTRUCTUUR - verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	30
4.4 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm gebouwen	12
4.5 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm publiciteit aan haltes/gebouwen	5
5.1 VOERTUIGEN - constructie voertuigen (structureel)	75
5.2.1 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	13
5.2.2 VOERTUIGEN - opmerkingen ivm publiciteit op de voertuigen	10
6.1 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	18
6.2 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	21
6.3 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel met betrekking tot gedrag medereiziger	110
6.4 VEILIGHEIDSGEVOEL - verzoek om extra controle	19
7.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - rit te vroeg gereden (menselijke oorzaak)	275
7.1.10 SERVICE CHAUFFEURS - Niet halen voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn	90
7.1.11 SERVICE CHAUFFEURS - Niet halen voorziene aansluiting De Lijn/andere	14
7.1.2 SERVICE CHAUFFEURS - rit met vertraging gereden (menselijke oorzaak)	133
7.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	1.126
7.1.4 SERVICE CHAUFFEURS-klantvriendelijkheid / voorkomen	1.267
7.1.5 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	569
7.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	337
7.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - geldconflicten	247

7.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	381
7.2.1 SERVICE ONTROLEURS & PTers - gedrag en optreden	69
7.3.1 SERVICE LIJNWINKEL/LOKET/INFODIENST - gedrag en optreden	71
7.4.1 SERVICE BELBUSCENTRALE - gedrag/optreden	30
7.5.1 SERVICE KLANTENDIENST -afhandeling dossiers	12
7.5.2 SERVICE KLANTENDIENST - gedrag en optreden	4
7.6.1 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - coorectheid uitvoering	9
7.6.2 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - gedrag en optreden	1
7.7 SERVICE PERSONEEL - algemeen	8
8.1.1 INFO: BEREIKBAARHEID-OPENINGSTIJDEN - infonummer / lijnwinkel	15
8.1.2 INFO: BEREIKBAARHEID/OPENINGSTIJDEN - belbusnummer	11
8.1.3 INFO: BEREIKBAARHEID/OPENINGSTIJDEN - klantendienst	3
8.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID -informatie mbt dienstregelingen en trajecten (netplan)	49
8.2.3 INFO: BESCHIKBAARHEID -inonummer & belbusnummer	15
8.2.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	82
8.2.7 INFO: BESCHIKBAARHEID -andere	15
8.3.1 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID van info ivm dienstregeling en trajecten (netpla	36
8.3.2 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -info ivm tarieven	5
8.3.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -inonummer en belbusnummer	4
8.3.4 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - website	76
8.3.5 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -promotiemateriaal	9
8.3.6 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - lijnfilms	12
8.3.7 INFO: DUIDELIJKHEID/BEREIKBAARHEID - andere	10
9.1 OMGEVINGSFACTOREN - voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	43
9.1 OMGEVINGSFACTOREN- voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	72
9.2.1 OMGEVINGSFACTOREN - spoor en bovenleidingen	24
9.2.2 OMGEVINGSFACTOREN - gebouwen & ligging	5
9.2.3 OMGEVINGSFACTOREN - locatie halte	128
9.2.4 OMGEVINGSFACTOREN - nieuwe inplantingen (gebouwe - sporen)	1
9.2.4 OMGEVINGSFACTOREN - nieuwe inplantingen (gebouwen - sporen)	5
Som:	9.809



Klachten 2003 Aantal klachten per klant

Aantal klachten	Klanten
1	7989
2	528
3	85
4	22
5	11
6	4
7	4
8	1
9	1
16	1
17	1
	9545



Klachten 2003 Gemiddelde antwoordtermijn

Termijn	Aantal	% totaal
01-20	3932	56,89 %
21-45	1956	28,30 %
46-90	647	9,36 %
90 +	377	5,45 %
Totaal	6912	

Aantal	Mediaan	Gemiddeld
6912	20	28,12

Ontvangstmelding of niet	Antwoordtermijn	Aantal klachten
Ont.melding	28,12	6912

Ingesloten beveiligd document

Het bestand http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/DienstScheepvaart_rapport.pdf is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.



Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst voor het verslag 2003 over het klachtenmanagement van

.....DIENST VOOR DE SCHEEPVAART.....

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	35
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	35
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	

	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	26
	Mail	3
	Telefoon	2
	Fax	2
	Mondeling	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	8
	Via kabinet	-
	Via Vlaamse ombudsdienst	-
	Via georganiseerd middenveld	4
	Andere kanalen (klachtenboek)	23
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	6
	Mediaan	7
	0-10 dagen	32
	> 10 dagen	3
Statistische gegevens over het termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	34
	Mediaan	20
	0-20 dagen	5
	21-45 dagen	30
	46-90 dagen	-
	>90 dagen	-
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	16

	Deels gegrond	6
	Ongegrond	13
Aantal <u>(deels)</u> gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	14
	Deels opgelost	8
	Onopgelost	-
Aantal <u>(deels)</u> gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	4
	Te lange behandeltermijn	-
	Ontoereikende informatieverstrekking	-
	Onvoldoende bereikbaarheid	2
	Onheuse bejegening	4
	Andere	12

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/ExportVlaanderen.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/Gemeenschapsonderwijs.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/Kind%20en%20Gezin.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/OPZGeel.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/OPZRekem.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/OVAM.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/SERV.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/ToerismeVlaanderen.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/UZGent_rapport.pdf is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/UZGent_cijfers.pdf is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/UZGent_inhoudklachten.pdf is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Vlaamse ombudsdienst
Leuvenseweg 86
1000 BRUSSEL

23-02-2004
OMBUZSMAN
23-02-2004

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Datum

AJZ/VDR/ADVI/KLACHTEN

19 FEB. 2004

Contactpersoon

Veerle De Roeck, afdelingshoofd
inge.moyson@UGent.be

Telefoon- en faxnummer


tel. 09 264 30 41
fax 09 264 42 98

Betreft : verslag van de klachtenbehandelaar van de UGent conform het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht t.a.v. bestuursinstellingen over het kalenderjaar 2003

Geachte heer Hubeau,

Hierbij heb ik de eer u het verslag van de klachtenbehandelaar van de UGent conform het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht t.a.v. bestuursinstellingen over het kalenderjaar 2003 te bezorgen.

Met oprechte hoogachting,



Veerle De Roeck
Klachtenbehandelaar

Cc: Dhr. Rudy De Potter, afdelingshoofd Onderwijskwaliteitszorg en klachtenbehandelaar i.v.m. de toepassing van het onderwijs- en examenreglement van de UGent

VERSLAG VAN DE KLACHTENBEHANDELAAR VAN DE UNIVERSITEIT GENT OVER HET JAAR 2003

Juridisch kader

Het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht t.a.v. bestuursinstellingen (hierna Klachtendecreet) is in werking getreden op 1 januari 2002.

Het Bestuurscollege besliste op 26 oktober 2001:

- in afwachting van de implementatie van het STeR-project, de coördinator van de Juridische dienst te belasten met de klachtenbehandeling, zoals voorzien in het Klachtendecreet;
- aan de faculteit Rechtsgeleerdheid te vragen een plaatsvervanger voor te stellen en bevoegdheidsdelegatie te geven aan de rector voor de aanstelling ervan.

Vervolgens heeft de Rector op advies van de faculteit Rechtsgeleerdheid Prof. L. Veny aangesteld als plaatsvervanger.

Daarnaast heeft het Bestuurscollege d.d. 26 oktober 2001 beslist om, in het licht van het Klachtendecreet, de regeling van de ombudspersonen zoals voorgeschreven in hoofdstuk 5 van de Onderwijs- en examenregeling te behouden mits de nodige aanvullingen aan de artikelen 111 en 116 en mits voorlegging van deze aanpassingsvoorstellen aan de raad van bestuur. Op 14 december 2001 heeft de Raad van Bestuur de aanpassingen goedgekeurd. Overeenkomstig voormelde artikelen zorgen de facultaire ombudspersonen en de institutionele ombudsdienst (directie Onderwijsaangelegenheden, afdeling Onderwijskwaliteitszorg) voor de behandeling van de klachten die verband houden met aangelegenheden ressorterende onder de Onderwijs- en examenregeling, waarbij de institutionele ombudsdienst optreedt als klachtenbehandelaar in verband met de toepassing van het onderwijs- en examenreglement van de Universiteit Gent.

Het Bestuurscollege d.d. 20 februari 2003 is akkoord gegaan met de voortzetting door het afdelingshoofd Juridische Zaken en de institutionele ombudsdienst (afdeling Onderwijskwaliteitszorg) van de uitoefening van de functie van klachtenbehandelaar.

In het Bestuurscollege d.d. 2 oktober 2003 werd beslist om de functie van interne ombudsdienst ten behoeve van alle personeelsleden van de UGent te voorzien als meldpunt voor disfuncties in de universitaire organisatie, onverminderd de bevoegdheden van de bovenvermelde klachtenbehandelaar zoals voorzien in het Klachtendecreet en de bovenvermelde facultaire ombudspersonen en de institutionele ombudsdienst.

Klachten

1. Afdelingshoofd Juridische Zaken

Aantal binnengekomen klachten: 1

Bevindingen:

- de datum van ontvangst van de klacht: 15 januari 2003

- ontvanger van de klacht: de rector, die de klachtenbehandelaar heeft ingeschakeld
- de persoonsgegevens van de indiener van de klacht: X
- de drager van de klacht (brief, fax, e-mail, telefoon): brief
- via wie werd de klacht ontvangen (rechtstreeks van de burger, via kabinet, via andere wegen): rechtstreeks
- een omschrijving of samenvatting van de klacht: klacht wegens weigering van inzage en copyright van de licentiaatsthesisen omtrent Maurice Gilliams door de universiteitsbibliotheek, zich beroepend op een recht van publieke toegang na tien jaar
- de verzendingsdatum van de ontvangstmelding: 15 januari 2003
- het resultaat van de klachtenbehandeling: ontvankelijk, maar ongegrond
- ontvankelijk: ja
- ongegrond: ja (het bibliotheekreglement voorziet dat sommige werken niet uitgeleend kunnen worden en enkel ter plaatse kunnen geraadpleegd worden, o.a. UGent-scripties; de inzage van o.a. licentiaatsverhandelingen wordt door de betrokken vakgroepbibliotheek systematisch geweigerd indien de aanvraag niet gebeurt voor wetenschappelijke doeleinden of indien de aanvraag kadert in de verplichting voor studenten om een verhandeling te schrijven, teneinde (de auteurs van) deze licentiaatsverhandelingen te beschermen tegen inzonderheid plagiaat; er is geen recht van publieke toegang na tien jaar)
- opgelost: ja
- niet opgelost: neen
- onontvankelijk: neen
- redenen van eventuele onontvankelijkheid: -
- klachtenbehandelaar binnen de bestuursinstelling: Veerle De Roeck
- beoordeling van de klacht via de ombudsnormen: wetgeving is correct toegepast door universiteitsbibliotheek
- de datum waarop de klacht afgehandeld is: 13 februari 2003
- de datum van mededeling van de beslissing: 13 februari 2003
- ondernomen of te nemen maatregelen: niet van toepassing.

2. Institutionele ombudsdienst (afdeling Onderwijskwaliteitszorg)

Aantal ontvangen formele klachten: 3.

Bevindingen:

1. Op 18 december 2002 legt student X formeel klacht neer i.v.m. de houding van een ZAP-lid, die de betrokken student "weigert" te laten participeren aan de onderwijs-, leer- en examenactiviteiten van een bepaald opleidingsonderdeel in een bepaalde opleiding in het academiejaar 2002-2003. Door deze houding van het ZAP-lid kan de student geen examen afleggen over het bewuste opleidingsonderdeel en bijgevolg geen diploma behalen.

Na onderzoek wordt beslist dat deze "weigering" onterecht is.

Na tussenkomst van de klachtenbehandelaar en de academische overheid behaalt de betrokken student het diploma op 10 juli 2003.

2. Op 22 september 2003 legt student X formeel klacht neer omtrent een gecorrigeerde versie van een puntenlijst 1^{ste} examenperiode 2002-2003. De student beweert dat hij door deze correctie “nadeel” heeft ondervonden.

Uit het onderzoek blijkt dat deze correctie noodzakelijk was om een materiële vergissing recht te zetten, conform artikel 83 van het examenreglement.

Na herhaalde contacten met de betrokken student om hem nadere informatie te vragen over het mogelijke “nadeel” (waarop geen concreet antwoord komt), wordt hem op 13 november 2003 schriftelijk medegedeeld dat de klacht niet ontvankelijk is omdat hier terecht volgens het examenreglement is gehandeld, tenzij hij meer informatie over het “nadeel” kan bezorgen. Deze informatie werd tot op heden niet verstrekt.

3. Op 26 oktober 2003 legt student Z formeel klacht neer omtrent de nalatigheid van een ZAP-lid in de 2^{de} examenperiode 2002-2003, waardoor het einddiploma niet kon uitgereikt worden.

Na onderzoek blijkt dat deze klacht terecht is.

Na tussenkomst van de klachtenbehandelaar en de facultaire overheid behaalt de student het diploma op 1 december 2003.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/VDAB.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/VFSIPH.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/VIZO.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/VLAM.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/VHM.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/VLM.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/VMW.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/VMM.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/VlaamseOpera.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/VRT.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.

Ingesloten beveiligd document

Het bestand <http://www.vlaamseombudsdienst.be/eerstelijnsklachten2003/VOI/Zeekanaal.pdf> is een beveiligd document dat is ingesloten in dit document. Dubbelklik op de punaise om het bestand weer te geven.