

Rapporten

Eerstelijnsklachtenbehandeling

2004

Hier vindt u de volledige tekst van alle Rapporten van de Eerstelijnsklachtenbehandeling van 2004, zoals wij die toegestuurd gekregen hebben.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft aan alle eerstelijnsklachtenbehandelaars een [vragenlijst](#) gestuurd op basis waarvan zij hun rapport 2004 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 vande klachtenrapportages van het [Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap](#), in zijn departementale opbouw, en daarna vindt u de rapportages van de [Vlaamse openbare, wetenschappelijke en andere instellingen](#), alfabetisch gerangschikt. Sommige bestuursinstellingen dienden hun rapportage in na de decretaal vastgelegde datum van 10 februari; de namen van die instellingen zijn in het overzicht voorzien van een asterisk (*).

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.

De kabinetten van de Vlaamse Regering rapporteren dat ze geen klachten ontvangen of geregistreerd hebben. Twee kabinetten melden dat zij klachten over de administratie

doorsturen naar de administratie zelf. Met uitzondering van het kabinet van de Vlaamse minister van Werk, Onderwijs en Vorming, bezorgden alle kabinetten deze melding na de decretaal vastgelegde datum van 10 februari.

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

departement Coördinatie

= administratie Kanselarij en Voorlichting, met inbegrip van de Vlaamse Infolijn

departement Algemene Zaken en Financiën (AZF)

= departement AZF (zonder Klachtendienst Financiën)
= Klachtendienst Financiën

departement Onderwijs (OND)

departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (WVC)

= administratie Cultuur
= administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn (*)
- afdeling Algemeen Welzijnsbeleid
= administratie Gezondheidszorg

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

- = administratie Beheer en Kwaliteit Landbouwproductie
- = afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid
- = Aanmoedigingspremies loopbaanonderbreking en tijdskrediet

departement Leefmilieu en Infrastructuur (LIN)

- = administratie Algemene Administratieve Diensten (*)
- = administratie Milieu-, Natuur-, Land- en Waterbeheer
- = administratie Wegen en Verkeer (*)
 - afdeling Personenvervoer en Luchthavens: inventarisatie databank
- = administratie Waterwegen en Zeewezen
- = 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
- = administratie Ondersteunende Studies en Opdrachten
 - afdeling Geotechniek



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

- klantenreacties

- centrale diensten

- Antwerpen

- Limburg

- Oost-Vlaanderen

- Vlaams-Brabant

- West-Vlaanderen

= Export Vlaanderen

= Het Gemeenschapsonderwijs (*)

= Instituut voor de aanmoediging van innovatie door Wetenschap en Technologie in Vlaanderen (IWT-Vlaanderen) (*)

= Kind en Gezin (*)

= Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen - zie rapport administratie Cultuur

= Koninklijke Academie voor Geneeskunde van België (KAGB) – zie rapport administratie Gezondheidszorg

= nv De Scheepvaart: verslag cijfers

= Openbaar Psychiatrisch Ziekenhuis - Geel: verslag statistieken (*)

= Openbaar Psychiatrisch Ziekenhuis – Rekem (*)

= OVAM - Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest

= Toerisme Vlaanderen

= Universitair Ziekenhuis Gent (*)

= Universiteit Gent (*)

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

= Vlaams Instituut voor het Zelfstandig Ondernemen (VIZO)

= Vlaams Zorgfonds – zie rapport administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn

= Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)

= Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM)

= Vlaamse Landmaatschappij (VLM) (*)

= Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) (*)

= Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)

- = Vlaamse Opera (VLOPERA) (*)
- = Vlaamse Radio- en Televisieomroep (VRT)
- = Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) (*)
- = Waterwegen en Zeekanaal NV
 - afdeling Bovenschelde
 - afdeling Zeekanaal
 - afdeling Zeeschelde



Lijst van overheidsdiensten en instellingen die ons mededeelden dat zij in 2004 geen klachten ontvangen of geregistreerd hebben

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

Administratie Buitenlands Beleid (*)
Afdeling Algemene Technische Ondersteuning
Afdeling Beleid en Elektromechanica
Afdeling Bouwinspectie
Afdeling Logistiek
Afdeling Metaalstructuren
Afdeling Werkgelegenheidsbeleid
Afdeling Beleidsvoorbereiding Personeel Secundair Onderwijs
Bovenbouw Coördinatie
Bovenbouw Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur
Cel Bedrijfsgezondheidszorg
Cel Migratie
Departement Wetenschap, Innovatie en Media
Directoraat-Generaal AROHM

Vlaamse openbare, wetenschappelijke en andere instellingen

Dienst voor Infrastructuurwerken van het Gesubsidieerd Onderwijs (*)
Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappij Oost-Vlaanderen
Investeringsdienst voor de Vlaamse Autonome Hogescholen

Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen, inclusief Stichting Technologie Vlaanderen



Vragenlijst voor het verslag 2004 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 de 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>

**Vragenlijst voor het verslag 2004
over het klachtenmanagement van
administratie Kancelarij en Voorlichting,
met inbegrip van de Vlaamse Infolijn**

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	6
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	6
	Onontvankelijk	0
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	6
	Mail	
	Telefoon	
	Fax	
	Mondeling	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	6
	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	6
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-20 dagen	5
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	6
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	4
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	2
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onhese bejegening	2
	Andere	2

<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)

2.1. klachten over de portaalsite :

- klacht over de gebrekkige performantie van de portaalsite en zoekmachine (2)
- klacht over de automatische Engelstalige antwoordberichten naar de abonnees van de persberichten (1)

2.2. klacht over laattijdige publicatie van een besluit van de VR (1)

2.3. klachten over de onderwijs-Infolijn (2)

(mate van gegrondheid)

2.1. klachten over de portaalsite: gegrond

2.2. laattijdige publicatie VR: gegrond

2.3. klachten over de onderwijs-Infolijn: gegrond

(oplossing)

2.1. : klachten over portaalsite

- eerste twee klachten zijn gedeeltelijk opgelost: de re-engineering van de site was sinds lang een topprioriteit. In 2004 werd een nieuwe, verbeterde versie gelanceerd.

- derde klacht: niet opgelost omdat het technisch en softwarematig (voorlopig) niet haalbaar is om alle automatische antwoorden in het Nederlands te laten verschijnen

2.2. opgelost: besluit werd gepubliceerd

2.3. opgelost: de betrokken operatoren kregen de nodige instructies mee en de burgers kregen de gevraagde informatie alsnog doorgespeeld.

(normen)

2.1. – norm 11 (goede uitvoeringspraktijk) en 10 (doeltreffende algemene informatieverstrekking)

2.2. – norm 13 (redelijke behandeltermijn)

2.3. – norm 6 (correcte bejegening)

3. Gebruikte procedures

- alle klachten zijn binnengekomen via de Ombudsdienst.
- in alle gevallen werd rechtstreeks geantwoord aan de betrokkene met kopie aan de Ombudsdienst

4. t.e.m. 6

Na de lancering van de herwerkte portaalsite in 2004 zijn geen klachten dienaangaande meer binnengekomen. Dit kan erop wijzen dat de wijzigingen voldoende ingrijpend waren om het grootste ongenoegen bij de burger weg te nemen.

7. Voorstellen tot verbetering

Het klantvriendelijker maken van de portaalsite blijft een topprioriteit. Daar wordt continu aan verder gewerkt.

Verslag 2004
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	10
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	8
	Onontvankelijk	2
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	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
	Anoniem	0
	Beleid en regelgeving	0
	Geen Vlaamse overheid	2
	Interne personeelsaangelegenheden	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief	5
	Mail	3
	Telefoon	2
	Fax	0
	Mondeling	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	6
	Via kabinet	0
	Via Vlaamse ombudsdienst	3
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	4 dagen
	Mediaan	4,5 dagen
	0-10 dagen	9 klachten
	> 10 dagen	1 klacht
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	9,7 dagen
	Mediaan	6,5 dagen
	0-20 dagen	10 klachten
	21-45 dagen	0 klachten
	46-90 dagen	0 klachten
	>90 dagen	0 klachten
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	5
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	0
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	2
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	0
	Andere	0

Inhoud van de klachten (= waarover gaan de klachten)

In een zaak was uit ons onderzoek gebleken dat de centrale invorderingscel bij de afdeling Financieel Management meerdere aanmaningen bij aangetekende brief had verstuurd, waaraan de schuldenaar geen enkel gevolg had gegeven. Wij konden bijgevolg geen geloof hechten aan de beweringen van de schuldenaar dat de gerechtsdeurwaarder, belast met de gedwongen invordering, hem zou hebben meegedeeld dat er niets meer moest betaald worden. Uit het dossier bleek dat de invordering enkel werd opgeschort wegens de financiële en materiële toestand waarin de schuldenaar verkeerde. Wij beschouwden de klacht wel als gegrond in zoverre de schuldenaar gedurende twee jaren in de onwetendheid werd gelaten over de verdere afhandeling van de invordering. Wij oordeelden dat de centrale invorderingscel, vanuit het oogpunt van de rechtszekerheid, de schuldenaar beter had ingelicht over deze opschorting. Hier was de centrale invorderingscel tekort gekomen aan haar informatieverplichting.

Een volgens ons kennelijk gegronde klacht, kon voorlopig worden opgelost. Een echtpaar dat van de Vlaamse overheid een rentevermindering had ontvangen voor een sociale mijnwerkerslening voor de aankoop van een gezinswoning, werd door dezelfde centrale invorderingscel een aantal keren aangemaand om het bedrag van de rentevermindering terug te betalen wegens het niet naleven van de voorwaarden, zoniet liet men door de gerechtsdeurwaarder tot gedwongen invordering overgaan. Het klagende echtpaar beweerde dat er niets meer verschuldigd was. Er bleek echter bij de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid, voor wie de centrale invorderingscel de rentevermindering terugvorderde, inmiddels een probleem van interpretatie van de toepasselijke regelgeving te zijn gerezen. In afwachting van een nader onderzoek van deze regelgeving door de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid, hebben wij aangeraden de verdere invordering in dat dossier, maar ook in alle gelijkaardige dossiers, voorlopig stop te zetten.

Een sollicitant voor een vacante functie van medewerker bij een Vlaamse openbare instelling werd door afdeling Wervingen en Personeelsbewegingen-SELOR uitgenodigd om deel te nemen aan een computergestuurde test te Brussel. De uitnodiging bleek echter op een vergissing te berusten aangezien betrokkene al eerder de test had afgelegd. Wij zijn bij de selectie-correspondent van SELOR tussengekomen, die zich voor die vergissing heeft verontschuldigd. Op de eis van de klager om ook de treinreis naar Brussel terug te betalen kon niet worden ingegaan omdat hij door zijn aanwezigheid een tweede kans zou hebben benut om de test opnieuw af te leggen mochten zijn resultaten bij de eerste test onvoldoende geweest zijn. Voor zover dezelfde klager ook de behandeling door de selectiecommissie als onredelijk bestempelde, bleek zijn klacht ongegrond. Zo leek het ons vanwege de selectiecommissie niet ongepast dat zij in een gesprek met de sollicitant over zijn loopbaan, motivatie en algemene interesses, vragen stelde over zijn bereidheid om dagelijks heen en weer te pendelen van zijn woonplaats te Knokke-Heist naar zijn toekomstige werkplaats te Antwerpen.

Een aantal klachten waren ongegrond.

Zo klaagde een persoon, geslaagd voor een vergelijkend wervingsexamen, aan dat hij geen brief van de afdeling Wervingen en Personeelsbewegingen had ontvangen in verband met een aantal vacante betrekkingen. Uit ons onderzoek was gebleken dat de afdeling wel een brief naar het adres van betrokkene had gestuurd, maar dat die brief wellicht verloren was gegaan. De toepassing van het gelijkheidsbeginsel ten aanzien van de kandidaten voor de vacante betrekkingen verhinderde echter om de kandidatuur van betrokkene na de uiterste inschrijvingsdatum nog in aanmerking te nemen. Hij werd er door ons wel op gewezen dat hij zijn rangschikking in de wervingsreserve voor een volgende rekrutering behield.

Twee klachten betroffen enkel de werking van de vzw VLAM (of Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing) en werden door ons naar die instelling doorgestuurd. De klachtendienst Algemene Zaken is ten aanzien van deze instelling niet bevoegd. In zoverre één ervan ook over de centrale invorderingscel handelde, stelden wij vast dat deze cel in de betrokken invorderingsdossiers haar opdracht naar behoren had vervuld en de verplichte bijdragen voor de promotie en afzetbevordering van de Vlaamse landbouw-, tuinbouw- en visserijproducten overeenkomstig de geldende reglementering correct had ingevorderd.

Een inwoner uit Laakdal klaagde dat de aanleg van de Brouwerijstraat in een sociale woonwijk uitbleef en dat er sinds maanden geen vooruitgang was geboekt. Wij konden niet anders dan bij de afdeling Gesubsidieerde Infrastructuur informeren naar de stand van zaken en de klager hiervan verder in te lichten. Uit die informatie bleek niet dat de behandeling van dit dossier een onredelijke vertraging had opgelopen.

Uit een onterechte klacht betreffende de werking van de afdeling Interdepartementale Management Informatiesystemen (IMIS) bleek dat deze afdeling helemaal niet was tussengekomen voor de personeelsleden van

OVAM.

Een klacht over de uitbating van een hotel-restaurant aan de Vlaamse kust werd voor verder gevolg doorgestuurd naar Toerisme Vlaanderen en naar de BTW-Controle.

Een klacht werd niet verder behandeld, omdat de cel geschillen bij de afdeling Financieel Management naar de tevredenheid van de klager aan diens klacht was tegemoet gekomen.

Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

Alle klachten werden in volle onafhankelijkheid door de klachtendienst Algemene Zaken zelf onderzocht en behandeld. De klachtendienst heeft de betrokken administratie of afdeling telkens betrokken bij de behandeling van de klachten door haar te informeren, door haar zienswijze over de zaak te vragen en door terug te koppelen over de bevindingen van het klachtenonderzoek. Voor zover nodig werd de administratie of afdeling de gelegenheid gegeven om eventueel te repliceren op een door de klachtendienst ingenomen standpunt.

Ingeval van klachten over de handelingen en de werking van de centrale invorderingscel bij de afdeling Financieel Management werd, indien nodig, aan die cel gevraagd om de verdere invordering te schorsen in afwachting van de resultaten van het klachtenonderzoek.

Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Het aantal ingediende en officieel geregistreerde klachten was opnieuw beperkt. Tien in totaal, waarvan twee gedeeltelijk gegrond waren en één kennelijk gegrond was en voorlopig werd opgelost in afwachting van een verder onderzoek door de inhoudelijk bevoegde administratie (zie hoger).

Twee klachten waren niet ontvankelijk omdat ze geen betrekking hadden op de werking van het departement Algemene Zaken en Financiën. De klacht ten laste van de vzw VLAM werd naar die instelling doorgestuurd.

Vijf klachten werden bij brief toegestuurd en drie klachten per mail. Twee klachten werden telefonisch ingediend. In zes gevallen heeft de burger zich rechtstreeks tot de klachtendienst gericht, terwijl drie klachten via de Vlaamse ombudsdienst en één via een mutualiteit werden doorgestuurd.

Van negen klachten werd binnen de wettelijke termijn van tien dagen een ontvangstmelding naar de klager gestuurd. Tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding lagen gemiddeld vier dagen. Eén keer werd er een ontvangst gemeld de elfde dag.

De gemiddelde behandelingstermijn tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing was in de praktijk negen à tien dagen, terwijl de wettelijke termijn vijfenveertig dagen telt. Geen enkele keer werd de maximale behandelingstermijn overschreden.

Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Het kleine aantal klachten laat niet toe het klachtenbeeld in het jaar 2004 zinvol te evalueren.

Het departement Algemene Zaken en Financiën heeft weinig contacten met de burger, met uitzondering dan van de Belastingdienst voor Vlaanderen; maar de behandeling van de klachten over de werking en de handelingen van deze dienst ressorteert onder een aparte klachtendienst, die hierover afzonderlijk rapporteert.

De bekendmaking van het klachtenrecht aan de burger is een aandachtspunt. De afdelingen en administraties dienen in hun contacten met de burger te wijzen op het bestaan van de klachtendienst en op de mogelijkheid van de burger om tegen hun werking en handelingen een klacht in te dienen. Ook naar aanleiding van de gunning van overheidsopdrachten komt het bestuur in contact met externe klanten.

Er is ook het probleem van de herkenning van klachten. Het is immers mogelijk dat afdelingen en administraties bepaalde signalen van burgers niet als klacht beschouwen, maar eerder als een eenvoudige melding, herinnering of

vraag om informatie, waardoor deze signalen niet doorstromen tot de klachtendienst Algemene Zaken.

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

Er zijn geen concrete realisaties geweest.

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

Er zijn geen concrete voorstellen tot verbetering gepland.

Vincent Laevens

Klachtenbehandelaar

Klachtendienst Algemene Zaken

**KLANTENREACTIES
IN HET KADER VAN HET
DECREET KLACHTRECHT
VERSLAG 2004**



Klantenreacties
Departement Onderwijs

INHOUDSOPGAVE.....	1
1 INLEIDING.....	2
2 KLACHTENBEEELD.....	3
2.1 GLOBALE CIJFERS 2002, 2003 EN 2004	3
2.2 AFDELINGEN MET KLANTENREACTIES	7
2.2.1 SECRETARIAAT-GENERAAL.....	7
2.2.2 BELEIDSUITVOERING BASISCHOLEN	10
2.2.3 BELEIDSUITVOERING PERSONEEL BASISONDERWIJS.....	13
2.2.4 BELEIDSUITVOERING SECUNDAIRE SCHOLEN.....	18
2.2.5 BELEIDSUITVOERING PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS.....	21
2.2.6 HOGESCHOLEN	25
2.2.7 UNIVERSITEITEN	29
2.2.8 DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS.....	32
2.2.9 VOLWASSENENONDERWIJS	35
2.2.10 PERSONEEL, LOGISTIEK, BOEKHOUDING.....	39
2.2.11 COÖRDINATIE ONDERWIJSPERSONEEL	42
2.2.12 CLB-NASCHOLING-LEERLINGENVERVOER.....	45
2.2.13 STUDIETOELAGEN	49
2.2.14 INFORMATIE EN DOCUMENTATIE.....	56
2.3 AFDELINGEN ZONDER KLANTENREACTIES	59
3 GLOBALE EVALUATIE.....	60
3.1 VASTSTELLINGEN VOOR 2004	60
3.2 NIEUWE ONTWIKKELINGEN	64
4 BIJLAGEN.....	66
4.1 DEFINITIE KLACHT	66
4.2 KLACHTENDECRETEN	69
4.3 THEMATISCHE AANBEVELINGEN VOOR ONDERWIJS DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST.....	76
4.4 ENKELE OMBUDSDIENSTEN	78
4.5 KLACHTENCOÖRDINATOREN	81

1 INLEIDING

Klachten, maar ook meldingen, vragen en suggesties van de eigen klanten zijn voor elke instelling een bron van informatie over het eigen functioneren en de kwaliteit van producten en dienstverlening. Voor het departement Onderwijs is dat niet anders. Elke klacht of andere communicatie vanuit het veld is een opportuniteit en een stimulans om de eigen werking tegen het licht te houden, te bewaken en waar nodig bij te sturen en te optimaliseren.

Conform de bepalingen in het klachtendecreet van 1 juli 2001 brengt het departement Onderwijs jaarlijks een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse ombudsman over de binnengekomen klachten en de bevindingen bij de behandeling ervan.

Voorliggend rapport heeft betrekking op het jaar 2004 en is gebaseerd op de rapportages van de verschillende afdelingen binnen het departement Onderwijs, die zelf instaan voor de eerstelijnsbehandeling van klachten.

De aangehaalde cijfers vormen de neerslag van wat de afdelingen aan klachten geregistreerd hebben. In de vakliteratuur gaat men er echter van uit dat slechts 5 à 10% van de mensen die klachten hebben, er ook effectief mee naar buiten treden. Voor elke klacht die de dienst bereikt, is er dus een veelvoud van klachten die nooit geformuleerd en geregistreerd worden.

Het begrip “klacht” blijft een negatieve houding meebrengen in de administratie. Het lijkt of het bestaan van de afdeling in het gedrang komt als blijkt dat er klachten zijn. Er is dan ook het voorstel om net als in de informaticawereld, waar er sprake is van een “call”, een neutrale term te gebruiken, een “klantenreactie”. Met klantenreactie wordt in dit rapport bedoeld hetgeen in het decreet van 1 juni 2001 is vermeld als klacht: een reactie van ontevredenheid van een van de publieke onderwijsklanten.

Het departement Onderwijs wil met dit rapport de Vlaamse ombudsman, het eigen management en alle andere geïnteresseerden informeren over het klachtenbeheer binnen het departement.

Willy Van Belleghem

Centrale klachtencoördinator departement Onderwijs

2 KLACHTENBEELD

2.1 GLOBALE CIJFERS 2002, 2003 EN 2004

Tabel 1: Klachtenbeeld 2002/2003/2004

Kwantitatieve gegevens		2002	2003	2004
Totaal aantal klachten	Totaal	200	126	158
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	196	124	143
	Onontvankelijk	4	2	15
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	1		
	Jurisdictioneel beroep aanhangig		1	1
	Kennelijk ongegrond	2		
	Geen belang	1		1
	Anoniem			
	Beleid en regelgeving			
	Geen Vlaamse overheid		1	13
	Interne personeelsaangelegenheden			
Aantal klachten volgens de drager	Brief	136	100	104
	Mail	20	17	21
	Telefoon	35	6	28
	Fax	9	1	5
	Mondeling			
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	120	48	72
	Via kabinet	16	2	4
	Via Vlaamse ombudsdienst	52	62	73
	Via georganiseerd middenveld		1	1
	Andere kanalen	12	13	8

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	5,97	2,67	4,44
	Mediaan	4	1,00	3,00
	0-10 dagen	58	75	84
	> 10 dagen	9	3	4
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	19,41	18,28	19,52
	Mediaan	16,50	11,00	14,50
	0-20 dagen	113	74	92
	21-45 dagen	71	42	60
	46-90 dagen	9	3	6
	>90 dagen	1		0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	100	64	57
	Deels gegrond		2	30
	Ongegrond	94	50	56
	Nog niet afgehandeld	6	8	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	99	53	79
	Deels opgelost		13	7
	Onopgelost	1		1
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	44	36	16
	Te lange behandeltermijn	25	14	33
	Ontoereikende informatieverstrekking	14	11	22
	Onvoldoende bereikbaarheid	7		
	Onheuse bejegening	10	5	7
	Andere			9

Het totale aantal geregistreerde klantenreacties voor 2004 komt op 158. Opvallend daarbij is dat er meer onontvankelijke klantenreacties zijn geregistreerd, 15 in 2004 tegenover 2 in 2003. De klantenreacties die onontvankelijk zijn, situeren zich bijna uitsluitend in de categorie “geen Vlaamse overheid”.

De telefoon als drager van een klantenreactie kent een comeback. Daar waar er in 2003 slechts zes klantenreacties per telefoon geregistreerd werden, zijn dat er voor 2004 28. Dit komt overeen met een kleine 18% van het aantal klantenreacties. Twee klantenreacties op drie komen per brief binnen. In ruim 13% van de gevallen is de drager een mail. De fax wordt slechts voor 3% van de klantenreacties gebruikt, maar dit is wel bijna vier keer meer dan in 2003. In 2004, net zoals in de twee voorgaande jaren, werd geen enkele klacht overgemaakt door een bezoeker.

In 45,5% van de gevallen klaagt de burger rechtstreeks bij de administratie. Dit percentage ligt iets hoger dan in 2003 (38%) maar beduidend lager dan in 2002 (60%). Slechts 3% van de klantenreacties komen via kabinet of georganiseerd middenveld binnen. Net als vorig jaar maken de klantenreacties die binnenkomen via de ombudsman de grootste groep uit. In 2004 gaat het om ruim 46% van de klantenreacties, in 2003 zelfs bijna 50%. Dit is een duidelijke stijging tegenover de 26% van 2002. Voor 5% van de klantenreacties maakt de verzoeker gebruik van andere kanalen dan diegene die hierboven opgesomd zijn.

Een kleine 56% van de verzoekers hebben een ontvangstmelding gekregen. In 2,5 % van de gevallen kwam die wel te laat. Ontvangstmeldingen moeten enkel gestuurd worden als de klantenreactie niet binnen de 10 dagen afgehandeld wordt. Ruim 13% van de verzoekers hebben geen ontvangstmelding ontvangen hoewel ze die wel hadden moeten krijgen. Deze cijfers verschillen op twee punten van die van 2003. In 2003 bleef het aantal klantenreacties zonder ontvangstmelding waarvoor niet binnen de 10 dagen een beslissing genomen werd beneden 8%. Bovendien lag het aandeel verzoekers dat wel een ontvangstmelding kreeg, net geen 60%, duidelijk hoger.

De gemiddelde termijn tussen ontvangst van de klacht en verzending van de ontvangstmelding bedraagt bijna 4,5 dagen. De mediaan ligt op 3. Deze cijfers liggen hoger dan die voor 2003 maar wel duidelijk lager dan die voor 2002.

De gemiddelde termijn tussen ontvangst van de klantenreactie en verzending van de beslissing is met meer dan één dag gestegen. In 2003 bedroeg het cijfer 18,28; in 2004 19,52. De mediaan steeg van 11 naar 14,5. Toch is het aandeel klantenreacties dat binnen de wettelijke termijn van 45 afgehandeld wordt gestegen: van 92% in 2003 naar ruim 96% in 2004. Het aandeel klachten dat binnen een termijn van 20 dagen afgehandeld werd, is wel met een half procent gezakt (van 58,7% naar 58,2%).

Tabel 2: Kerncijfers 2002, 2003 en 2004

Klachten	2002	2003	2004
Ontvankelijk	196	124	143
Onontvankelijk	4	2	15
Gegronde klachten deels of volledig	100	66	87
Ongegronde klachten	94	50	56
Nog niet afgehandeld	6	8	0
Opgelost deels of volledig	99	66	86
Niet opgelost	1	0	1
Totaal	200	126	158

Het is moeilijk de cijfers voor (deels) gegronde en ongegronde klantenreacties te vergelijken met die van de voorgaande jaren. Toen waren er telkens nog een aantal niet-afgehandelde klachtenreacties, waardoor het aandeel van de (deels) gegronde en ongegronde klantenreacties sowieso lager lag. Laten we voor 2003 de acht niet-afgehandelde klantenreacties buiten beschouwing, dan is de verhouding tussen het aantal (deels) gegronde en ongegronde klantenreacties niet veel veranderd.

Bij opmaak van dit rapport zijn alle in 2004 geregistreerde klantenreacties afgehandeld. Een kleine 61% van de klantenreacties is deels of volledig gegrond. Het aandeel ongegronde klantenreacties komt dus op iets meer dan 39%. Wat opvalt is dat klantenreacties veel vaker dan vroeger deels gegrond genoemd worden: in 2004 waren 21% van de geregistreerde klantenreacties deels gegrond, in 2003 en 2002 telkens ruim anderhalf %.

Het aandeel van de onopgeloste klantenreacties blijft onveranderlijk klein. In 2004 werd maar één geregistreerde klantenreactie niet oplost, in 2003 zelfs geen. Een positieve evolutie is dat het aandeel volledig opgeloste klantenreacties toegenomen is tot 90%, daar waar dit in 2003 nog 80% was.

Tabel 3: Ombudsnormen 2002, 2003 en 2004

Ombudsnormen	2002	2003	2004
Niet-correcte beslissing	44	36	16
Lange behandeltermijn	25	14	33
Onvoldoende informatie	14	11	22
Onvoldoende bereikbaarheid	7	0	0
Onheuse bejegening	10	5	7
Andere	0	0	9

Het aandeel van de verschillende geschonden ombudsnormen in het totale aantal (deels) gegronde klantenreacties is sterk veranderd t.o.v. 2003. In 2003 was de norm “niet-correcte beslissing” met 55% nog het sterkst vertegenwoordigd. Daarna volgden behandeltermijn (21%), informatieverstrekking (17%) en bejegening (8%). In 2004 is behandeltermijn het sterkst vertegenwoordigd. In 38% van de klantenreacties is het deze norm die geschonden wordt, bijna twee keer meer dus dan het jaar voordien. De norm “niet-correcte beslissing” wordt nog slechts in 18% van de geregistreerde klantenreacties geschonden. Het aandeel van bejegening (8%) blijft ongeveer even groot, terwijl de norm informatieverstrekking (25%) beduidend meer dan in 2003 aangevinkt wordt.

2.2 AFDELINGEN MET KLANTENREACTIES

2.2.1 SECRETARIAAT-GENERAAL

1. Tabel 2004

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	2
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	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	2
	Telefoon	
	Fax	
	Mondeling	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	1
	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	0
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	16
	Mediaan	16,00
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
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	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Secretariaat-generaal (2)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	uitblijven vergoeding (473)	gegrond	opgelost	behandeltermijn
1	werkwijze inspectie (551)	ongegronnd		

3. Procedure

De klantenreacties worden inhoudelijk onderzocht. De verzoekers worden na afloop van het onderzoek op de hoogte gebracht van het resultaat van hun klacht.

4. Klachtenbeeld

De eerste klantenreactie had betrekking op de onkostenvergoeding 2003 voor de voorzitter van de Commissie zorgvuldig bestuur. Deze vergoeding was in januari 2004 nog niet betaald.

De activiteiten van de commissie worden georganiseerd door het secretariaat-generaal. De betaling van de vergoeding echter moet door de afdeling Beleidscoördinatie gebeuren. Doordat enkele begrotingsposten geblokkeerd waren als gevolg van een algemene maatregel van de Vlaamse Regering, kon deze afdeling niet tot de betaling van de vergoeding overgaan.

De klantenreactie was gegrond en betrof een te lange behandeltermijn. De vergoeding werd daarna betaald.

De tweede klantenreactie had betrekking op het inspectieverslag van een doorlichting. De school wilde dat haar eigen bijlage toegevoegd werd aan het verslag dat de inspectie aan geïnteresseerden bezorgt.

De inspectie hangt rechtstreeks van de minister af. Aangezien de inspectie om deontologische redenen de klantenreactie niet zelf mag behandelen, onderzocht het secretariaat-generaal van het departement Onderwijs de klantenreactie.

De klantenreactie bleek ongegrond.

5. Evaluatie

Hoewel een van de klantenreacties wel zijdelings betrekking had op activiteiten van het secretariaat-generaal, was het niet de werking van het secretariaat-generaal zelf die aanleiding gaf tot de klantenreactie. Ook de andere klantenreactie betrof niet de werking van het secretariaat-generaal. Ze was bovendien ongegrond.

6. Realisaties en toekomstplannen

Doordat de klantenreacties kwantitatief te beperkt en inhoudelijk divers zijn en bovendien niet de werking van de dienst betreffen, zijn er ten gevolge van de klachtenbehandeling realisaties noch voorstellen tot verbetering.

2.2.2 BELEIDSUITVOERING BASISCHOLEN

1. Tabel 2004

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	6
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	6
	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	6
	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	1
	Andere kanalen	5

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	0
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	22,67
	Mediaan	22,00
	0-20 dagen	2
	21-45 dagen	4
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	5
	Nog niet afgehandeld	
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	1
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Beleidsuitvoering Basisscholen (6)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegroundheid	Oplossing	Ombudsnorm
5	schrappen onregelmatige leerlingen (533) (534, 535, 536, 538)	gegrond ongeground	opgelost	niet-correcte beslissing
1	schoolveranderen basisonderwijs (537)	ongeground		

3. Klachtenbeeld

De 6 geregistreerde klantenreacties gaan allemaal over hetzelfde onderwerp: de verificatie van de leerlingenaantallen in de scholen.

Hier gaat het dus om 1 gegronde en 5 ongegronde klantenreacties. De gegronde klantenreactie is opgelost en heeft betrekking op de ombudsnorm niet-correcte beslissing.

4. Evaluatie

Alle klantenreacties gaan over één aspect van de leerlingentelling in het basisonderwijs, namelijk: waar telt een leerling die door de ouders in twee scholen is ingeschreven. Mogelijk geven twee redeneringen aanleiding tot deze klantenreacties:

- De scholen gaan er van uit dat de leerling altijd telt waar hij/zij op de teldag effectief naar school gaat. Volgens de regelgeving kan de leerling echter alleen tellen daar waarhij/zij regelmatig is ingeschreven.
- De scholen hebben geen vat op de inschrijvingen door de ouders. De ouders verklaren vaak in een school dat zij het kind voor de eerste keer inschrijven, terwijl zij reeds eerder hun kind in een school hebben ingeschreven. Bij de ouders is het immers niet altijd duidelijk dat er een verschil is tussen de administratieve inschrijving en het "effectief de lessen volgen" van de leerling.

In de omzendbrieven naar de scholen in dit verband is er duidelijk op gewezen dat men de ouders grondig moet bevragen over het feit of de leerling al dan niet reeds in een school is ingeschreven. Bovendien bestaat er een procedure van schoolverandering die, indien strikt toegepast, geen aanleiding kan geven tot discussies tussen de scholen. Desondanks zijn er nog altijd klachten.

6. Realisaties

Er zijn geen specifieke voorstellen gedaan naar aanleiding van de geregistreerde klantenreacties in 2003. De inhoud van de klantenreacties was immers te divers om gerichte acties te ondernemen.

7. Toekomstplannen

Naar aanleiding van de behandeling van de klantenreacties van 2004 wordt er ten behoeve van de verificatie een draaiboek opgemaakt om de procedure van schoolverandering tot in de details en met alle mogelijke varianten te beschrijven. Bovendien zal er, samen met de afdeling beleidsvoorbereiding basisscholen, worden bekeken op welke manier de procedure nog meer kan verduidelijkt worden naar de scholen toe. Tot nu toe is er reeds herhaalde malen onderzocht of een inhoudelijke aanpassing van de procedure schoolverandering nodig was, maar uit die onderzoeken is gebleken dat er geen inhoudelijke aanpassing is die de nu bestaande klantenreacties zouden verminderen zonder nieuwe en meer klantenreacties te genereren.

2.2.3 BELEIDSUITVOERING PERSONEEL BASISONDERWIJS

1. Tabel 2004

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	24
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	23
	Onontvankelijk	1
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	1
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	19
	Mail	3
	Telefoon	1
	Fax	1
	Mondeling	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	19
	Via kabinet	3
	Via Vlaamse ombudsdienst	2
	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	8,42
	Mediaan	7,00
	0-10 dagen	10
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	20,29
	Mediaan	13,50
	0-20 dagen	15
	21-45 dagen	6
	46-90 dagen	3
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	13
	Deels gegrond	3
	Ongegrond	7
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	16
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	8
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	3
	Andere	

2. Inhoud

Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs (24)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Afhandeling pensioendossier (454)	gegrond	opgelost	behandeltermijn
11	Terugvordering (490) (512, 586) (609)	gegrond gegrond gegrond	opgelost opgelost opgelost	informatieverstrekking behandeltermijn bejegening

	(548, 588) (507, 513, 594, 595, 613)	deels gegrond ongegrond	opgelost	behandeltermijn
2	Controle afwezigheid ziekte (488) (619)	deels gegrond gegrond	opgelost opgelost	bejegening niet-correcte beslissing
2	Berekening geldelijke anciënniteit (477) (614)	gegrond ongegrond	opgelost	behandeltermijn
4	Berekening bezoldiging (525, 527) (540, 582)	gegrond gegrond	opgelost opgelost	behandeltermijn informatieverstrekking
1	Wijziging reglementering (546)	gegrond	opgelost	informatieverstrekking
1	Vervangingspool (561)	ongegrond		
1	Dienstverlening (608)	gegrond	opgelost	bejegening

3. Klachtenbeeld en evaluatie

De afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs registreerde van 1 januari 2004 tot en met 31 december 2004 in totaal 24 klantenreacties, die allemaal afgehandeld zijn. Eén enkele klantenreactie bleek onontvankelijk, aangezien het geen Vlaamse overheid betreft. Deze klantenreactie werd dan ook tijdig doorgestuurd naar de bevoegde instantie, nl. het controleorgaan bij afwezigheid wegens ziekte van onderwijspersoneelsleden, Gecoli.

Het aantal klantenreacties ten opzichte van vorig jaar is gestegen van 16 naar 24, een toename van 50 %. Deze stijging mag zeker niet als negatief worden beschouwd of als een teken van een minder goede werking van de afdeling. Integendeel, de toename is volgens de afdeling integraal te wijten aan een grotere alertheid van de klachtenbehandelaars op de dienst. Tijdens de groepschefs- en stafvergaderingen in de loop van het jaar werd immers meerdere malen gewezen op het belang van een correcte toepassing van het klachtendecreet en werd de aandacht gevestigd op een klachtontvankelijke houding. De afdeling streeft naar een positieve waardering van klachtenbehandeling en –rapportering, omdat dit alleen maar kan resulteren in een nog betere werking en dienstverlening naar de toekomst toe. Verder is een totaal aantal klantenreacties van 24 op een volledig jaar nog steeds zeer beperkt, wanneer men bedenkt dat de afdeling meer dan 100 personeelsleden telt, verdeeld over 11 werkstations, die maandelijks instaan voor de uitbetaling van het salaris van meer dan 80.000 personeelsleden. Aan dit geringe aantal klantenreacties voor het jaar 2004 liggen verscheidene factoren ten grondslag.

Ten eerste is er de organisatie van de werkstations, waarbij elke dossierbehandelaar fungeert als uniek aanspreekpunt voor een schoolsecretariaat. Op die manier werkt de afdeling in feite preventief: ze vermijdt klantenreacties doordat ze kort op de bal speelt. Vele vragen omtrent de juiste toedracht rond administratieve toestand of betaling van personeelsleden worden immers telefonisch behandeld tussen medewerker en schoolsecretariaat. Het rechtstreeks contact tussen de medewerker in het werkstation en het betrokken personeelslid is eerder uitzonderlijk. Ten aanzien van deze doelgroep fungeren de werkstations als een tweede lijn. Deze werkwijze is als dusdanig opgezet van bij de start van de werkstations in 1991.

Ten tweede is er de kwaliteitscontrole die in toenemende mate structureel in het betalingsproces wordt ingebouwd. Ook hierbij kan veelal preventief worden opgetreden, waardoor foutieve betalingen zo veel mogelijk worden vermeden. De zogenaamde risicolijsten, die maandelijks verschijnen enkele dagen voor de betalingsdatum, zijn hiervan een goed voorbeeld. Daarnaast wordt er alert gereageerd op vastgestelde fouten in bepaalde dossiers: via gegevensontsluiting worden alle gelijkaardige dossiers door de werkstations nagekeken en eventueel gecorrigeerd. Indien nodig wordt hieromtrent ook een instructie verspreid.

De geregistreerde klantenreacties hebben overwegend betrekking op de lonen van personeelsleden: de meest voorkomende topics zijn namelijk “terugvordering” (11x) en “berekening bezoldiging” (4x). Samen maken deze klantenreacties 62,5 % uit van het totaal aantal geregistreerde klantenreacties. Gelet op de kerntaak van de afdeling, zijnde de correcte en tijdige betaling van de personeelsleden uit het basisonderwijs, is dit overwicht niet verwonderlijk. Het aantal (15) op jaarbasis is zeer gering, wanneer men het enorme aantal betalingen dat door de werkstations wordt uitgevoerd in beschouwing neemt.

Een vrij groot aantal klantenreacties (7) bleek ongegrond te zijn (29 %). Het merendeel daarvan (5) handelt over terugvorderingen, die door de verzoeker ten onrechte betwist worden. Uiteraard wordt er in dergelijke gevallen aan de betrokkene duidelijk toegelicht waarom de terugvordering wel degelijk terecht is, zodat deze niet met twijfels in de kou blijft staan. Er wordt bovendien nauwlettend op toegezien dat reeds in de terugvorderingsbrief zelf uitvoerig omschreven wordt waarom er een terugvordering plaatsvindt en wat de omvang ervan is.

De helft van de klantenreacties (12) werd informeel afgehandeld, wat men alleen maar kan toejuichen. Voor beide partijen, verzoeker en klachtenbehandelaar, is deze manier van werken immers interessant: (1) de verzoeker heeft vrij snel een oplossing voor zijn klacht en (2) de klachtenbehandelaar kan efficiënt en snel werken, aangezien er geen ontvangstmelding wordt verstuurd en hij/zij meteen de klantenreactie kan afhandelen.

Als geschonden ombudsnorm is de meest voorkomende “behandeltermijn” (8x). Daarnaast zijn er vier meldingen van “informatieverstreking” en drie van “bejegening”. Ten slotte is er ook één klantenreactie met de ombudsnorm “niet-correcte beslissing”.

Over de drie dossiers met de schending van de norm “bejegening” volgt hieronder een woordje uitleg.

In het dossier 488 heeft betrokkene een klacht tegen de procedure die door het departement Onderwijs gehanteerd wordt bij controle op afwezigheid wegens ziekte: er wordt verantwoording gevraagd wanneer men verzuimt zich aan te bieden bij de controlearts of contact op te nemen met Gecoli. Zij heeft het gevoel dat deze vraag naar verantwoording een soort van beschuldiging is aan haar adres.

Uit de brief van betrokkene kan worden opgemaakt dat er een communicatiestoornis is geweest bij het telefonisch contact met de controlearts, die haar niet zou hebben doorverwezen naar Gecoli. Het departement gaat ervan uit dat het niet haar bedoeling is geweest zich bewust te onttrekken aan de controle. Betrokkene dient echter te begrijpen dat de afdeling in gevallen als deze verplicht is om nadere informatie in te winnen.

In het dossier 608 vroeg de indiener aan de dossierbehandelaar een schriftelijke ontvangstbevestiging van haar verzoek tot terbeschikkingstelling (brugpensioen), wat haar werd geweigerd, omdat het niet haalbaar is om voor alle soorten aanvragen steeds een ontvangstmelding te sturen. De afdeling opteert er immers voor om voorrang te geven aan concrete dossierafhandeling. Betrokkene heeft daarop een klacht ingediend bij de ombudsman. Naderhand werd aan betrokkene een brief gestuurd waarin de goede ontvangst van haar aanvraag werd gemeld.

Tot slot het dossier 609: de betrokkene neemt reeds geruime tijd een onbezoldigd verlofstelsel. Haar rekeningnummer is intussen gewijzigd, wat zij naliet te melden aan de school van vaste benoeming. Zodoende was ook het werkstation hiervan niet op de hoogte. De dienstonderbreking werd bovendien door de school laattijdig gemeld. De weddentoelage werd dan ook teruggevraagd van het personeelslid, hoewel zij de som nooit had ontvangen en het geld intussen al werd teruggestort aan het departement Onderwijs. Betrokkene is verder van mening dat zij door de dossierbehandelaar aan de telefoon onbeleefd werd behandeld.

4. Realisaties

Inzake de klantenreacties rond terugvorderingen, wordt het overzicht van de reglementaire terugvorderingsgronden voortdurend bijgewerkt. Een gebruiksvriendelijke lijst moet toelaten foutieve verwijzingen door de medewerkers tot een minimum te beperken.

Dankzij een terugvorderingsmodule is er een goede opvolging en controle van de terugvorderingen: de coördinator fungeert als ordonnateur en viseert de terugvorderingen.

Door een intensieve samenwerking met de rekenplichtige van de administratie, worden de terugvorderingen goed opgevolgd. Er wordt ook getracht om de terugvorderingen zo snel mogelijk na de vaststelling van de onterechte bezoldiging op te maken. Tevens worden de verjaringstermijnen door de rekenplichtige nauwlettend in het oog gehouden.

Teneinde de informatieverstrekking door alle medewerkers van de werkstations optimaal te laten verlopen, werd twee jaar geleden een opleidingsverantwoordelijke voor de afdeling aangesteld. Zijn rol wordt permanent geoptimaliseerd. Via de organisatie van informatiesessies rond nieuwe en bestaande reglementering wordt getracht de medewerkers efficiënt te ondersteunen in hun informatieve rol naar scholen en personeelsleden bij het concreet uitvoeren van hun opdrachten (bv. ondersteuning manuele berekening van vakantiegeld, eindejaarstoelage, ...). Ook voor de nieuwe medewerkers die dit jaar gestart zijn op de afdeling, is de intensieve opleiding van kapitaal belang, om van bij het begin te kunnen meedraaien en een solide basis op te bouwen.

Op systematische wijze worden instructies ter beschikking gesteld van de medewerkers met betrekking tot de opvolging van bepaalde dossiers (bv. instructie terugvordering ten laste van het schoolbestuur, controle op de minimumlestijden (900/450) van studiebewijzen volwassenenonderwijs, richtlijnen aanvullend vakantiegeld, tijdelijk andere opdracht naar administratief medewerker of beleidsmedewerker, wedertewerkstelling als administratieve medewerker of als administratieve hulp in het basisonderwijs, onbezoldigd ziekteverlof tijdelijken-typebrieven, ...). Dankzij het nieuwe interne kennisbeheersysteem Weetulex zijn deze instructies en andere informatie overigens makkelijk terug te vinden. Door een wekelijkse attendering via e-mail wordt elke medewerker bovendien attent gemaakt op nieuwe publicaties in Weetulex.

Het tijdelijke call-center dat in 2003 werd opgericht naar aanleiding van de hertekening van het onderwijslandschap basisonderwijs, bleef in 2004 verder zijn nut bewijzen en zal zeker nog tot het einde van het schooljaar 2004-2005 geactiveerd blijven: scholen kunnen er nog steeds terecht met hun vragen over de personeelscategorie Beleids- en ondersteunend personeel, die veelal betrekking hebben om het loon of de geldelijke anciënniteit. Op deze manier wordt geanticipeerd op eventuele klantenreacties hieromtrent.

Met betrekking tot de klantenreacties aangaande controle op afwezigheid wegens ziekte, werd er tijdens het overleg met Gecoli meermaals aangedrongen op een duidelijke communicatie vanwege de controleartsen naar het onderwijspersoneel, nl. de boodschap dat zij zich niet tot de werkgever, maar tot Gecoli moeten richten.

Wat betreft het dossier 513, waarin terugbetalingsfaciliteiten (spreiding) werden geweigerd, conform de interne afspraken in dergelijke dossiers, wenst de afdeling het volgende op te merken: bij deze klantenreactie is er een tussenkomst geweest van de Vlaamse Ombudsdienst. Het rapport met de voorlopige kwalificatie, waarin het standpunt van de afdeling in twijfel wordt getrokken, werd meteen ook naar de verzoeker gestuurd. Naar de toekomst toe had de afdeling graag in dergelijke situaties vooraf onderling overleg gepleegd met de Vlaamse Ombudsdienst, alvorens het afwijkend standpunt aan betrokkene wordt meegedeeld. Dit creëert immers verwachtingen bij de verzoeker, die, wanneer de afdeling consequent wil zijn in haar werkwijze, niet kunnen worden ingelost.

5. Toekomstplannen

De systematische opleidingen aan schoolsecretariaten basisonderwijs worden verder gezet, zodat de kwaliteit van de zendingen kan worden verbeterd, waardoor terugvorderingen kunnen worden vermeden.

Er wordt permanent opgevolgd over welke thema's bijkomende informatie nodig is en hierop wordt ingespeeld via Schooldirect en Lerarendirect.

Weetulex, de interne databank met informatie over dossierbehandeling, zal verder uitgebouwd worden.

2.2.4 BELEIDSUITVOERING SECUNDAIRE SCHOLEN

1. Tabel 2004

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	4
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	4
	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	4
	Mail	
	Telefoon	
	Fax	
	Mondeling	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	4
	Via georganiseerd middenveld	
	Ander e 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	0
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	18,75
	Mediaan	18,50
	0-20 dagen	3
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	2
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	1

2. Inhoud

Beleidsuitvoering Secundaire Scholen (4)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
4	gelijkwaardigheid van buitenlands diploma (464) (467) (487, 514)	gegrond deels gegrond ongegrond	opgelost opgelost	informatieverstrekking andere

3. Procedure

Alle klantenreacties worden ingeschreven en beantwoord binnen de 45 dagen.

4. Klachtenbeeld

Alle klantenreacties betreffen de gelijkwaardigheid van buitenlandse diploma's.

5. Evaluatie

Eén klantenreactie had betrekking op het verstrekken van informatie betreffende een buitenlands diploma. De nodige informatie werd aan betrokkene meegedeeld.

Twee klantenreacties hadden betrekking op het feit dat de administratie geen gelijkwaardigheid had verleend aan een buitenlands diploma. Aangezien in beide gevallen het dossier onvolledig was, was dit niet mogelijk. Betrokkenen hebben nog steeds hun dossier niet vervolledigd.

Eén klantenreactie had betrekking op een vroeger (10 jaar geleden) gegeven gelijkwaardigheid die verloren was. Er werd aan betrokkene gevraagd opnieuw een aanvraag in te dienen.

2.2.5 BELEIDSUITVOERING PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS

1. Tabel 2004

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	12
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	10
	Onontvankelijk	2
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	1
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	1
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	12
	Mail	
	Telefoon	
	Fax	
	Mondeling	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	3
	Via kabinet	
	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	3,09
	Mediaan	0,00
	0-10 dagen	10
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	20,25
	Mediaan	10,00
	0-20 dagen	7
	21-45 dagen	3
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	3
	Deels gegrond	4
	Ongegrond	3
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	7
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	3
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	2
	Andere	2

2. Inhoud

Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs (12)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	storting wedde op verkeerde rekening (476)	deels gegrond	opgelost	bejegening
2	terugvordering van wedde (519) (592)	deels gegrond ongegrond	opgelost	informatieverstrekking

2	terbeschikkingstelling wegens ziekte (523) (554)	gegrond ongeground	opgelost	andere
1	leerkracht kreeg negatieve beoordeling in school (526)	gegrond	opgelost	bejegening
1	terbeschikkingstelling voorafgaand aan het rustpensioen (531)	deels gegrond	opgelost	informatieverstrekking
1	pensioendossier (wegens ziekte) (541)	ongeground		
1	vervangingspool (550)	deels gegrond	opgelost	informatieverstrekking
1	foutieve betaling (610)	gegrond	opgelost	andere

3. Procedure

Binnen de afdeling beoordeelt de coördinator (niveau A1) of een brief, telefoon, fax of mail al dan niet als klacht wordt geregistreerd rekening houdend met de modaliteiten die in het klachtendecreet werden vastgelegd.

In voorkomend geval wordt de klantenreactie (brief, fax...) aan de registrator bezorgd. Bij afwezigheid van de registrator wordt de klantenreactie aan de klachtencoördinator bezorgd die zorgt voor registratie en ontvangstmelding. De klantenreactie gaat vervolgens naar de klachtenbehandelaar die ze onderzoekt op haar inhoudelijke facetten en de nodige maatregelen treft. De klachtenbehandelaar stelt de verzoeker in kennis van het resultaat van zijn onderzoek en van de eventuele maatregelen die op basis van zijn bevindingen werden getroffen. Een duplicaat van het antwoord wordt in het dossier van het betrokken personeelslid gearhiveerd.

De klachtenbehandelaar bezorgt tevens een afschrift van het antwoord aan de registrator die de klantenreactie in de klachtendatabank uitschrijft en eveneens een afschrift archiveert in een afzonderlijk klassement.

4. Klachtenbeeld

Er werden in 2004 merkelijk minder klantenreacties geregistreerd dan in 2003. Inhoudelijk gingen de klantenreacties evenwel over hetzelfde als in 2003: terugvorderingen, terbeschikkingstelling voorafgaand aan het rustpensioen (brugpensioen), terbeschikkingstelling wegens ziekte en storting op foutieve rekening.

5. Evaluatie

Klantenreacties over terugvorderingen, brugpensioen en terbeschikkingstelling wegens ziekte zijn quasi niet te vermijden. Telkens gaat het immers over situaties die een rechtstreeks en negatief gevolg hebben voor de geldelijke toestand van de betrokken personeelsleden.

Terugvorderingen zijn meestal het gevolg van een foutieve zending van de instelling. In een beperkt aantal gevallen ligt de schuld voor een terugvordering bij de overheid. In deze gevallen gaat het meestal om een foutieve toepassing van de regelgeving. Hieraan wordt geredieerd. Stelselmatig worden binnen de afdeling cursussen en bijscholingen georganiseerd over de toepassing van de regelgeving. Dergelijke gevallen zullen dus op termijn verdwijnen. De invoering van de Balanced Scorecard moet toelaten om dit in de toekomst beter in kaart te brengen.

Personeelsleden nemen een brugpensioen maar blijken achteraf het wachtgeld verkeerd te hebben ingeschat, waardoor hun inkomen lager ligt dan hun verwachtingen, wat negatieve reacties veroorzaakt. Een berekeningsmodule is evenwel voor iedereen via het internet raadpleegbaar. Ondanks het feit dat hier ruime ruchtbaarheid aan werd gegeven, is het gebruik hiervan niet door iedereen gekend.

Ook de klantenreacties ingevolge terbeschikkingstelling wegens ziekte liggen in dezelfde lijn. Het gaat hier ook immers om een vermindering van het inkomen, wat bij sommige mensen al dan niet terechte vragen opwekt.

De stortingen op een foutieve rekening is een probleem dat de afdeling niet zelf in de hand heeft. Personeelsleden treden na een jarenlange dienstonderbreking terug in dienst in het onderwijs, maar hebben inmiddels hun financiële rekening gewijzigd. Dit wordt op het ogenblik van de wijziging echter niet meegedeeld aan de school, vermits zij niet in actieve dienst zijn. Zij worden bij hun wederindiensttreding betaald op basis van de gegevens die in het systeem zitten, dus op basis van hun oude financiële rekening.

6. Realisaties en toekomstplannen

Op basis van de genoteerde klantenreacties werden geen specifieke wijzigingen aangebracht in de modus operandi. Het aantal geregistreerde klantenreacties is immers te klein om relevante conclusies te trekken.

Dit neemt niet weg dat in de afdeling op bijna permanente basis gewerkt wordt aan de optimalisering van de dienstverlening. In dit kader werd binnen de afdeling een verantwoordelijke aangesteld die zich o.a. bezig houdt met het organiseren van vorming zowel voor de eigen mensen als voor de schoolsecretariaten. Intern focust de afdeling zich op die items met actualiteitswaarde. Korte tijd voor de uitbetaling van het vakantiegeld wordt bijvoorbeeld vorming aangeboden over dit specifieke thema. Extern organiseert de afdeling vorming voor de schoolsecretariaten op basis van de praktijkervaring. In het verleden gebeurde deze vorming centraal op het departement. In de toekomst zal dit waarschijnlijk per provincie worden georganiseerd.

Bij vastgestelde ernstige tekortkomingen stapt een team van de afdeling ter plaatse in de school af om de problemen op het niveau van het schoolsecretariaat aan te pakken.

De verdere uitbreiding van Weetulex helpt de werkstations in de correcte afhandeling van dossiers.

2.2.6 HOGESCHOLEN

1. Tabel 2004

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	2
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	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	2
	Telefoon	
	Fax	
	Mondeling	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	2
	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	0
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	7,5
	Mediaan	7,50
	0-20 dagen	2
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	2
	Nog niet afgehandeld	
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	

2. Inhoud

Hogescholen (2)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	assimilatie diploma (517)	ongegrond		
1	erkenning gelijkwaardigheid diploma (580)	ongegrond		

3. Procedure

De binnengekomen klantenreacties worden op het secretariaat van het afdelingshoofd geregistreerd in het elektronisch opvolgingssysteem Robin & Marianne. Daarna wordt de klantenreactie bezorgd aan de klachtencoördinator van de afdeling hogescholen. De klachtencoördinator brengt de klantenreactie in de klachtendatabank in en bezorgt ze nog dezelfde dag aan de klachtenbehandelaar. De afdeling hogescholen respecteert de decretaal vastgestelde termijnen bij de afhandeling van de klantenreacties. De gemiddelde doorlooptijd van de definitieve afhandeling van de klantenreacties in 2004 bedroeg 7,5 dagen. Na definitieve afhandeling van de klantenreactie bezorgt de klachtenbehandelaar een kopie van het antwoord aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator vult de klachtendatabank verder in na de verzending van het antwoord.

Voor de opvolging van de klantenreacties werd in het kader van de Balanced Scorecard (BSC) een aparte indicator gecreëerd. De indicator meet het aantal binnengekomen klantenreacties die in de voorbije maand de behandeltermijn overschreden hebben en alle nog openstaande klantenreacties die niet binnen de gestelde termijn behandeld werden. De klantenreacties en de opvolging van de klantenreacties worden maandelijks besproken op de stafvergadering tijdens de bespreking van de BSC.

4. Klachtenbeeld

De afdeling hogescholen ontving in 2004 2 klantenreacties.

De eerste klantenreactie had betrekking op het niet verlenen van assimilatie van het diploma van technisch ingenieur met het diploma van industrieel ingenieur. Overeenkomstig de regelgeving kon de houder van een diploma van technisch ingenieur een aanvraag tot assimilatie met het diploma van industrieel ingenieur indienen. Hiervoor werd een assimilatiecommissie ingesteld. De assimilatiecommissie had tot opdracht de aanvragen te onderzoeken van de houders van een diploma van technisch ingenieur die ten minste vier jaar nuttige ervaring hadden en de wetenschappelijke en/of de beroepsbekwaamheid van deze personen te beoordelen aan de hand van een persoonlijk dossier. De assimilatie van het diploma van technisch ingenieur met het diploma van industrieel ingenieur werd door de minister van Onderwijs verleend na positief advies van de assimilatiecommissie. Gedurende een termijn van vijftien jaar, te rekenen vanaf de datum waarop de wet van 18 februari 1977 van kracht werd, kon een technisch ingenieur een aanvraag tot gelijkstelling indienen. Conform artikel 7 van het besluit van de Vlaamse regering van 15 april 1977 houdende instelling van een Assimilatiecommissie en een Commissie van Beroep moesten de aanvragen, vergezeld van het dossier, ingediend worden tussen 12 maart 1977 en 11 maart 1992.

Na 11 maart 1992 kon een houder van een diploma van technisch ingenieur geen aanvraag meer indienen om de assimilatie van zijn diploma met een diploma van industrieel ingenieur te bekomen.

De tweede klantenreactie had betrekking op de lange behandeltermijn van de erkenning van de gelijkwaardigheid van een Zwitsers diploma met een Vlaams diploma hoger onderwijs.

De erkenning van de gelijkwaardigheid van het Zwitsers diploma met een Vlaams diploma hoger onderwijs gebeurde in twee fasen. In een eerste fase werd onderzocht of het Zwitserse diploma in aanmerking kon komen voor de erkenning van de gelijkwaardigheid met een Vlaams universitair diploma. Toen dit niet het geval bleek te zijn, heeft NARIC-Vlaanderen (National Academic & Professional Recognition and Information Centre) het initiatief genomen om te onderzoeken of het diploma in aanmerking kon komen voor de gelijkwaardigheid met een Vlaams hogeschooldiploma.

De procedure tot erkenning van de gelijkwaardigheid van een buitenlands diploma bevat een aantal stappen. Eén van die stappen is het inwinnen van het advies van de instellingen die de betrokken onderwijsvorm organiseren. Er is geen wettelijke termijn bepaald waarbinnen de instellingen dit advies moeten verstrekken. NARIC kan terzake dus geen dwingende stappen zetten naar de instellingen toe. De instellingen verstrekken het advies zo vlug mogelijk. Een en ander kan evenwel afhankelijk zijn van onder meer het tijdstip in het academiejaar waarbinnen de adviesverstrekking gebeurt.

Het tijdsbestek van de procedure wordt in de regel geraamd op ongeveer vier maanden. Voor het dossier van de verzoeker is de procedure tweemaal doorlopen, namelijk achtereenvolgens met betrekking tot de erkenning van de gelijkwaardigheid met een universitair diploma en met een hogeschooldiploma. Dit verklaart de behandeltermijn van acht maanden. Het Zwitsers diploma werd uiteindelijk gelijkwaardig erkend met een Vlaams hogeschooldiploma.

5. Evaluatie

Het aantal klantenreacties in 2004 is beperkt, in casu 2. De klantenreacties werden behandeld na een doorlooptijd van gemiddeld 7,5 dagen.

6. Realisaties

De afdeling hogescholen stelde in 2004 een plaatsvervanger aan voor de klachtcoördinator om tijdens zijn afwezigheid de klantenreacties op te volgen.

In 2004 werden net als in 2003 de klantenreacties opgevolgd via een aparte indicator in de Balanced Scorecard van de afdeling hogescholen. De klantenreacties worden besproken in de stafvergadering van de afdeling.

7. Toekomstplannen

De afdeling hogescholen zal ook in de toekomst alles in het werk stellen om de klantenreacties zo snel mogelijk te behandelen.

2.2.7 UNIVERSITEITEN

1. Tabel 2004

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	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	1
	Mail	
	Telefoon	
	Fax	
	Mondeling	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	1
	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	5
	Mediaan	5,00
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	19
	Mediaan	19
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Universiteiten (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	erkenning gelijkwaardigheid diploma (522)	gegrond	deels opgelost	behandeltermijn

3. Klachtenbeeld

Er werd één klantenreactie geregistreerd, die gegrond was. Ze handelde over de behandeltermijn van de aanvraag voor de erkenning van een diploma wat consequenties had op de uitbetaling van het loon van de verzoeker. Het probleem van de uitbetaling is opgelost door het uitschrijven van een niveaubepaling.

4. Evaluatie

Er was maar één klantenreactie, daaruit kunnen geen algemene conclusies getrokken worden ten aanzien van de afdeling.

5. Toekomstplannen

De behandeltermijn van aanvragen voor gelijkwaardigheidserkenning van een diploma is een algemeen aandachtspunt dat ruimer reikt dan de klachtenbehandeling. Er wordt voortdurend gezocht naar manieren om ondanks de grote hoeveelheid aanvragen de afhandeling ervan binnen een redelijke termijn te kunnen voltooien zonder dat daardoor de kwaliteit van de besluiten achteruit gaat. Eén van de concrete realisaties is de inschakeling van een extra personeelslid bij de cel NARIC waardoor eind 2004 de erkenningsaanvragen binnen een redelijke behandeltermijn van 4 maanden afgehandeld werden.

2.2.8 DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2004

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	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	1
	Mail	
	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	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	2
	Mediaan	2,00
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	42
	Mediaan	42,00
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
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	1
	Andere	

2. Inhoud

Deeltijds Kunstonderwijs (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	niet akkoord met terugvordering	deels gegrond	opgelost	onheuse bejegening

3. Procedure

Na ontvangst van de klachtenbrief werd onmiddellijk een ontvangstmelding verstuurd. De klachtenbehandelaar onderzocht de feiten en had een gesprek met de initiële dossierbehandelaar. Deze werd bereid gevonden het dossier in (voor de verzoeker) gunstige zin te herbekijken. De klachtenbehandelaar heeft zijn bevindingen en het resultaat van bovengenoemd gesprek per brief meegedeeld aan de verzoeker. De afdeling Deeltijds Kunstonderwijs heeft de overeengekomen maatregelen uitgevoerd en uitleg verschaft aan de verzoeker.

Klachten van burgers over onderwijsinstellingen worden niet geregistreerd daar de omzendbrief betreffende de organisatie van het klachtenmanagement enkel klachten “over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie” als klachten ziet. Uiteraard zoekt de afdeling ook in dergelijke gevallen naar een oplossing in samenspraak met de klant en de betrokken onderwijsinstelling.

De afdeling Deeltijds Kunstonderwijs probeert zo weinig mogelijk af te wijken voor de invulling van het begrip in de omzendbrief. Het kleine aantal DKO-instellingen, leerkrachten en leerlingen (vergeleken met andere onderwijsniveaus) verklaart samen met de strenge definitie van het begrip klacht in de omzendbrief het kleine aantal registraties.

4. Klachtenbeeld

De afdeling Deeltijds Kunstonderwijs had het voorbije jaar één klantenreactie te verwerken. De verzoeker was een leerkracht die het niet eens was met de terugvordering van een uitgestelde bezoldiging. De klantenreactie was deels gegrond op basis van een te lange behandeltermijn en enigszins onheuse bejegening. De klantenreactie is opgelost; de afdeling Deeltijds Kunstonderwijs heeft het dossier in (voor de verzoeker) gunstige zin herbekeken en heeft de terugvordering ongedaan gemaakt.

2.2.9 VOLWASSENENONDERWIJS

1. Tabel 2004

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	16
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	16
	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	9
	Mail	5
	Telefoon	2
	Fax	
	Mondeling	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	8
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	8
	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	6,5
	Mediaan	6,50
	0-10 dagen	2
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	5,13
	Mediaan	3,50
	0-20 dagen	15
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	5
	Deels gegrond	6
	Ongegrond	5
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	9
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	8
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	2

2. Inhoud

Volwassenenonderwijs (16)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
7	te lang uitblijvende lespakketten (451, 465, 506) (483, 484, 491, 516)	gegrond deels gegrond	opgelost opgelost	behandeltermijn behandeltermijn
1	betaling met opleidingscheques (484)	ongegronnd		

	(481)			
1	geen reactie op klacht (494)	gegrond	opgelost	behandeltermijn
1	betwisting terugvordering (515)	ongeground		
1	onterechte uitreiking deelattesten (553)	ongeground		
1	verouderde cursusinhoud (556)	gegrond	deels opgelost	andere
1	terugvordering wachtvergoeding (557)	deels gegrond	deels opgelost	andere
1	gebrekkige informatie in de databank van de onderwijssite (589)	deels gegrond	opgelost	informatieverstrekking
1	onterechte weigering vrijstelling inschrijvingsgeld CVO (599)	ongeground		
1	onduidelijkheid over halftijdse loopbaanonderbreking (601)	ongeground		

3. Klachtenbeeld

Er zijn 16 klantenreacties geregistreerd in 2004, waarvan er 11 geheel of gedeeltelijk terecht blijken na onderzoek.

De ombudsnorm die in de meeste gevallen geschonden werd is “behandeltermijn” .

Van de 16 klantenreacties zijn er 10 binnen BIS (afstandsonderwijs) te situeren en 6 binnen de onderafdeling onderwijs voor sociale promotie. Bij de onderafdeling BIS waren 9 van de 10 (minstens deels) gegrond, bij onderwijs voor sociale promotie 2 van de 6.

Basiseducatie heeft, net zoals in de twee vorige jaren, geen klantenreacties ontvangen.

4. Evaluatie

Bijna alle klantenreacties worden op zeer korte termijn behandeld, nl. binnen de 10 dagen.

Klantenreacties komen binnen op verschillende manieren.

De Vlaamse Ombudsdienst is wel een belangrijk doorgeefluik.

Bij BIS wordt het merendeel van de klantenreacties geregistreerd. Dit is op zich niet verbazingwekkend, omdat er rechtstreeks contact is met de burger, en er geen tussenliggende structuur (zoals bv. het schoolsecretariaat voor leerkrachten) aanwezig is.

Wat meteen in het oog springt, is dat 6 van de 9 terecht klantenreacties te maken hebben met te lang uitblijvende lespakketten. Dit probleem dateert nog van vorig jaar: de drukkerij van het departement kon de vraag naar cursussen niet bijhouden, onder andere omdat de infrastructuur niet meer voldeed. BIS ontwikkelt en vernieuwt voortdurend zijn cursusaanbod, wat meestal tot een verzwaring van de af te drukken bestanden leidt (door bv. meer illustraties). Die bestanden vragen meer afdruktijd op oudere printers. Bovendien werden door een conceptwijziging beduidend meer lespakketten afgedrukt, en waren dikwijls één of meerdere van de aanwezige printers defect. Pas eind maart kwamen er nieuwe printers (die pas half april op volle snelheid waren). Begin mei was het probleem opgelost.

Voor onderwijs voor sociale promotie is het eigenlijk moeilijk om echte conclusies te trekken. De klantenreacties zijn gelijk verdeeld tussen schoolbeheer en werkstations (uitbetaling lonen leerkrachten): elk 3 klantenreacties. Duidelijkheid bij terugvorderingen blijft een belangrijk aandachtspunt voor de werkstations. Eén onterecht bevonden klantenreactie bij schoolbeheer is eigenlijk geen klacht over de afdeling maar over een centrum voor volwassenenonderwijs. Omdat dit niet meteen duidelijk was, is ze toch bij de ontvankelijke klantenreacties geklasseerd. De afdeling heeft daarna haar verificatie-bevoegdheid gebruikt om de school terecht te wijzen.

Dat Basiseducatie geen klantenreacties krijgt, 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 bijna geen contact met individuele burgers. Het grootste deel van het werk is beleidsvoorbereidend.

Het blijft nodig om voor de gehele afdeling de “klacht(h)erkenning” te bewaren en te verbeteren. Dat betekent dat klachten niet alleen erkend worden als klacht, maar ook dat de bereidheid bestaat de eigen beslissingen kritisch onder de loep te nemen.

5. Realisaties

Binnen onderwijs voor sociale promotie wordt de problematiek van de taalafwijking zoals gepland beter toegelicht bij infosessies.

Binnen BIS is er veel aandacht besteed aan communicatie met cursisten die lang op hun lespakketten moesten wachten. Dat had als resultaat dat het aantal klantenreacties nog relatief beperkt bleef. Een formele klacht blijkt soms te worden gebruikt als middel om toch sneller dan “normaal” de cursus te bekomen. Aan terechte vragen (bv. van studenten voor de examencommissie) werd ook zonder formele klacht gehoor gegeven, maar dat nam niet weg dat zelfs dan de cursus zelden zo snel als gewenst beschikbaar was.

De geplande “interne doorlichting” bij BIS is nog niet voltooid.

De mentorenbegeleiding heeft zoals gepland ook een nieuwe start genomen. De lancering van elektronische huistaken versterkt dit nog.

6. Toekomstplannen

Er zijn specifiek voor het onderwijs voor sociale promotie op dit moment geen verbeteringsplannen op basis van klachtenbehandeling.

Door de achterstand in de eerste helft van het jaar en de invoering van een systeem van elektronische huistaken in de herfst is bij BIS de vorig jaar (o.a. op basis van de klachtenbehandeling) geplande “doorlichting” om de interne processen te stroomlijnen en kleinere fouten op te sporen vertraagd. Dit wordt voortgezet in 2005, ook met het oog op de nakende publiek-private samenwerking.

2.2.10 PERSONEEL, LOGISTIEK, BOEKHOUDING

1. Tabel 2004

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	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	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	0
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	78
	Mediaan	78
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
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	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Personeel, Logistiek, Boekhouding (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	niet-terugbetaling borgsom	gegrond	opgelost	behandeltermijn

3. Klachtenbeeld

Het gaat om één klantenreactie over een niet-terugbetaling van een borg van 28 jaar geleden. De dienst waarover het toen ging bestaat al lang niet meer. Bijgevolg heeft de vraag een kronkelige weg afgelegd, en heeft de verdere ontknoping nog wat aangesleept. Toch is de afdeling Personeel, Logistiek, Boekhouding in staat gebleken om de juiste gegevens nog op te zoeken en het probleem alsnog op te lossen.

4. Toekomstplannen

De Cel Logistiek heeft zich voorgenomen om dergelijke bijzonder laattijdige vragen, als ze zich nog voordoen, binnen de 14 dagen te onderzoeken en waar mogelijk op te lossen.

2.2.11 COÖRDINATIE ONDERWIJSPERSONEEL

1. Tabel 2004

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	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	1
	Mail	
	Telefoon	
	Fax	
	Mondeling	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	1
	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	0
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	17
	Mediaan	17,00
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
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	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Coördinatie Onderwijspersoneel (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	moederschapsbescherming (468)	deels gegrond	opgelost	behandeltermijn

3. Klachtenbeeld

Er werd 1 klantenreactie geregistreerd. De klantenreactie was gericht tegen het feit dat de behandeltermijn voor de regularisatie van de geldelijke toestand van de betrokkene naar aanleiding van verwijdering wegens bedreigd door een beroepsziekte tijdens de zwangerschap (periode 03/09/2001 t.e.m. 12/03/2002) te lang aansleepte en de informatie omtrent het verloop en de stand van zaken ontoereikend was.

Hierbij dient opgemerkt dat het aandeel van de afdeling zich beperkte tot het opstarten en coördineren van het dossier (sedert september worden dossiers m.b.t. beroepsziekte rechtstreeks door de werkstations behandeld). De uitbetaling gebeurt door het werkstation.

De regularisatie van de verwijdering wegens bedreigd door een beroepsziekte vanaf 01/09/1999 t.e.m. 31/08/2002 was een eenmalige grootschalige gebeurtenis, waar een aantal technische en juridische problemen kwamen bij kijken die de betaling aan de onderwijspersoneelsleden bemoeilijkte. De problemen werden door de afdeling opgelost en het dossier doorgestuurd naar het werkstation dat instond voor de uitbetaling van het verschuldigde bedrag.

4. Evaluatie

Aangezien de geregistreeerde klantenreactie betrekking had op een eenmalige grootschalige regeling kan deze moeilijk beschouwd worden als maatstaf voor de dienstverlening van de betrokken afdeling.

2.2.12 CLB-NASCHOLING-LEERLINGENVERVOER

1. Tabel 2004

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	17
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	5
	Onontvankelijk	12
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	12
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	1
	Telefoon	14
	Fax	
	Mondeling	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	17
	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	0,83
	Mediaan	0,50
	0-10 dagen	12
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	3,06
	Mediaan	0,00
	0-20 dagen	16
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	3
	Deels gegrond	
	Ongegrond	2
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

CLB-Nascholing-Leerlingenvervoer (17)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	niet akkoord met terugvordering (564)	ongegronnd		
1	onvoldoende informatie op telefonische vraag naar simulatie	ongegronnd		

	loopbaan (596)			
2	ontevreden over laattijdige verwittiging van afhouding wedde (597, 598)	gegrond	opgelost	informatieverstrekking
1	ontevreden over lange behandeltermijn (615)	gegrond	opgelost	behandeltermijn

3. Procedure

Binnen de afdeling zijn er sinds de inwerkingtreding verschillende toelichtingen geweest over het klachtendecreet en al de implicaties hiervan. Alle personeelsleden werden op de hoogte gesteld. Zij weten dat zij steeds bij elke vraag of onduidelijkheid bij de klachtencoördinator terecht kunnen. Regelmatig worden alle personeelsleden herinnerd aan de noodzaak om de klantenreacties te registreren.

Per thema is er een klachtenbehandelaar: personeelsdossiers; toelagen en begroting; nascholing en leerlingenvervoer. Voor de afdeling is er een klachtencoördinator en zij houdt zich ook bezig met de registratie van de klantenreacties.

Wanneer een klantenreactie op de afdeling toekomt (via burger of andere kanalen) dan wordt hiervan onmiddellijk nota genomen op de daarvoor speciaal ontworpen meldingsbriefjes. Indien mogelijk wordt er altijd gestreefd om de klantenreactie informeel af te handelen. De klachtencoördinator wordt steeds op de hoogte gebracht en brengt de klantenreacties in de database in. Diezelfde persoon zorgt er ook voor dat de ontvangstmeldingen verstuurd worden. De klachtencoördinator ziet er ook op toe dat de klantenreactie behandeld wordt. De klachtenbehandelaars houden de coördinator verder op de hoogte van de afhandeling van de klacht. Van zodra de afhandeling een feit is, wordt de record in de databank vervolledigd.

Voor klantenreacties over de werking van de CLB's werd er een procedure met de CLB-sector afgesproken, om de vlotte doorstroming van deze klantenreacties te waarborgen.

4. Klachtenbeeld

De afdeling krijgt regelmatig uitingen van ontevredenheid over de werking van de CLB's. Deze uitingen vallen echter niet onder het klachtendecreet en zijn dus onontvankelijke klachten. Wanneer men het klachtenbeeld van het afgelopen jaar analyseert, valt het ook meteen op dat het grootste deel onontvankelijke klachten zijn.

Er werden 17 klantenreacties geregistreerd. Twee klantenreacties waren ongegrond, drie klantenreacties waren gegrond en de resterende 12 klantenreacties waren onontvankelijk. De geschonden ombudsnorm is bij twee klantenreacties informatieverstrekking (onvoldoende informatie ontvangen) en bij één klantenreactie behandeltermijn.

De meerderheid van de klantenreacties over de afdeling CLB-Nascholing-Leerlingenvervoer worden ontvangen in het werkstation. Het betreft klantenreacties over personeelsdossiers van CLB-werknemers. Gezien de goede contacten met de secretariaten van de CLB's worden deze klantenreacties zeer snel opgelost (dit blijkt ook in de behandeltermijn). Vaak volstaat een mondelinge toelichting. Deze klantenreacties vallen onder de "informele afhandeling" en worden niet geregistreerd. Wanneer de klantenreactie niet onmiddellijk afgehandeld kan worden, registreert de afdeling ze wel.

5. Evaluatie

Wanneer men het klachtenbeeld van het afgelopen jaar vergelijkt met 2003, dan kan men stellen dat er weinig verschillen te noteren zijn. Het geringe aantal onontvankelijke klantenreacties maakt het ook moeilijk om van een echt "klachtenbeeld" te spreken. De grootste vaststelling is dat de meeste klantenreacties die op de afdeling toekomen eigenlijk niet over de dienst gaan. Ze zijn dus onontvankelijk. De afdeling ontvangt die klantenreacties uiteraard wel en er wordt dus ook energie en tijd in deze onontvankelijke klantenreacties gestoken. Wanneer zulke klantenreacties bij de afdeling toekomen, moet er immers steeds aan de verzoeker in kwestie uitgelegd worden dat zij niet op de juiste plaats hun klacht indienen. De

afdeling probeert de verzoekers dan ook steeds te sturen, zodat zij met hun klacht bij de juiste dienst terecht komen.

6. Realisaties

Aangezien de afdeling tijdens het jaar 2003 zeer weinig klantenreacties over haar werking ontvangen had, zijn er bij de start van 2004 ook geen specifieke maatregelen ten gevolge van die klachtenbehandeling getroffen.

Wel heeft de afdeling al haar personeelsleden tijdens het werkjaar 2004 regelmatig aan het klachtendecreet herinnerd en hen aangespoord om het klachtendecreet nauwgezet te blijven uitvoeren.

Om de verzoekers van onontvankelijke klachten toch op zijn minst te sturen, is er overleg geweest met de CLB-sector. Als resultaat van dit overleg is er met deze sector een procedure afgesproken rond klantenreacties over de CLB's. Ook de inspectie en pedagogische begeleiding werden op de hoogte gesteld van deze procedure, zodat de werkwijze voor alle betrokken partijen transparant is.

7. Toekomstplannen

Met de coördinator van het werkstation en de groepschef van het werkstation is er afgesproken om in de toekomst rekening te houden met tijdige informatieverstrekking rond afhouding van wedden. Er zal beoogd worden om de betrokkene steeds onmiddellijk te verwittigen, alvorens deze de afhouding kan constateren op zijn of haar bankrekening.

2.2.13 STUDIETOELAGEN

1. Tabel 2004

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	69
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	69
	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	46
	Mail	8
	Telefoon	11
	Fax	4
	Mondeling	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	23
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse ombudsdienst	43
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	2

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	4,58
	Mediaan	4,00
	0-10 dagen	47
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	25,45
	Mediaan	28,00
	0-20 dagen	28
	21-45 dagen	41
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	28
	Deels gegrond	13
	Ongegrond	28
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	36
	Deels opgelost	4
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	14
	Te lange behandeltermijn	12
	Ontoereikende informatieverstrekking	10
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	4

2. Inhoud

Studietoelagen (69)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
7	Afwijzing wegens te hoge inkomsten (471, 505) (482) (499) (502, 521, 602)	gegrond gegrond deels gegrond ongegrond	opgelost deels opgelost opgelost	niet-correcte beslissing niet-correcte beslissing niet-correcte beslissing

3	Afwijzing wegens te hoog kadastraal inkomen (503, 607) (617)	gegrond ongeground	opgelost	niet-correcte beslissing
1	Betwisting aantal personen ten laste (458)	gegrond	opgelost	informatieverstrekking
5	Opvraging van bijkomende informatie (472, 542, 604) (495) (501)	ongeground gegrond deels gegrond	deels opgelost opgelost	behandeltermijn behandeltermijn
12	Terugvordering (543) (567) (545, 558, 559, 562, 565, 568, 569, 584, 593) (566)	gegrond gegrond ongeground deels gegrond	opgelost opgelost opgelost	informatieverstrekking andere andere
6	Afgewezen op studiegebied (474, 480, 511, 612) (600) (555)	gegrond gegrond ongeground	opgelost opgelost	niet-correcte beslissing andere
3	Laattijdige aanvraag (493, 544) (504)	ongeground deels gegrond	opgelost	informatieverstrekking
16	Opvraging bijkomende informatie en behandeltermijn (455) (549, 611) (459, 475, 489, 518, 583) (547) (460) (469, 486, 498, 508, 520, 563)	deels gegrond deels gegrond gegrond gegrond deels gegrond ongeground	opgelost opgelost opgelost opgelost niet opgelost	behandeltermijn informatieverstrekking behandeltermijn niet-correcte beslissing behandeltermijn
7	Onvoldoende informatieverstrekking en behandeltermijn (457, 470) (530, 560) (492, 528) (497)	gegrond gegrond deels gegrond ongeground	opgelost opgelost opgelost	informatieverstrekking behandeltermijn informatieverstrekking
1	Onheuse telefonische behandeling (532)	deels gegrond	opgelost	bejegening
1	Bereikbaarheid afdeling (605)	ongeground		
5	Berekening toelage op verkeerd inkomstenjaar (500) (529) (496) (590) (616)	gegrond deels gegrond ongeground gegrond deels gegrond	opgelost opgelost deels opgelost deels opgelost	niet-correcte beslissing andere informatieverstrekking niet-correcte beslissing
2	Betwisting bedrag studietoelage (524)	gegrond	opgelost	niet-correcte beslissing

(603)	gegrond	opgelost	behandeltermijn
-------	---------	----------	-----------------

3. Procedure

De klachtenbehandeling van de studiefinanciering in het hoger onderwijs en de studietoelagen in het secundair onderwijs gebeurt door de klachtenbehandelaars die aangesteld zijn voor het hoger onderwijs. De afhandeling van de dossiers voor het secundair onderwijs gebeurt in de provinciale cellen. Er bereiken de afdeling evenwel een gering aantal klantenreacties met betrekking tot het secundair onderwijs. De burger richt zich in de meeste gevallen tot de provinciale cellen. Van de omvang hiervan heeft de afdeling geen indicatie.

In het hoger onderwijs worden de klantenreacties rechtstreeks doorverwezen naar de klachtencoördinatoren. Deze trekken het dossier, registreren de klantenreactie en sturen een ontvangstmelding binnen de 10 dagen indien de klantenreactie niet onmiddellijk kan worden behandeld.

Na het behandelen van de klantenreactie en het versturen van een geargumenteed antwoord wordt de klantenreactie uitgeschreven uit de klachtenregistratie.

Op te merken valt dat in de databank “klachtenregistratie” enkel de niet-aangetekende klachtenbrieven worden opgenomen. De aangetekende bezwaarschriften vallen onder het “georganiseerd administratief beroep”, zoals dit in het decreet studiefinanciering voor het hoger onderwijs wordt voorzien. Vanaf het academiejaar 2004-2005 is een nieuw decreet in werking getreden. In dit decreet wordt een maximale termijn van 60 dagen voorzien voor de behandeling van het bezwaar. Voor de dossiers die betrekking hebben op vorige academiejaren bedraagt de termijn 30 dagen.

Na behandeling van dit bezwaar kunnen de verzoekers uiteraard de procedure opstarten volgens de termen van het klachtendecreet.

De klantenreacties die de afdeling volgens het “georganiseerd administratief beroep” bereiken vertonen een identiek beeld als de klantenreacties die de afdeling volgens het klachtendecreet behandelt.

4. Klachtenbeeld

Alle klantenreacties die tijdens het jaar 2004 werden ingediend waren ontvankelijk.

Van alle geregistreerde klantenreacties (van 1 januari 2004 tot en met 31 december 2004), geeft het criterium “mate van gegrondheid” volgend beeld:

- gegrond 28 (40,57%)
- deels gegrond 13 (18,86%)
- ongegrond 28 (40,57%)

De meeste klantenreacties bereiken de afdeling via de Vlaamse ombudsdienst. Dit is waarschijnlijk te wijten aan het feit dat de afdeling Studietoelagen een eigen “georganiseerd administratief beroep” voorziet. Indien de burger niet akkoord gaat met de beslissing van de afdeling moet hij uiterlijk na 60 dagen aangetekend een bezwaarschrift toesturen.

De meeste klantenreacties van de burger bereiken de afdeling Studietoelagen dan ook via het aangetekende bezwaarschrift.

In het jaar 2004 bereikten de klantenreacties de afdeling via de volgende kanalen :

- de burger 23
- de Vlaamse ombudsdienst 43
- kabinet 1
- andere kanalen 2

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

- | | |
|--|----|
| - niet correcte beslissing | 14 |
| - te lange behandeltermijn | 12 |
| - ontoereikende informatieverstrekking | 10 |
| - onheuse bejegening | 1 |
| - andere | 4 |

De klachtencategorieën die voorkomen worden hierna opgesomd in afnemende orde van voorkomen :

- | | |
|---|----|
| - te veel bijkomende informatie waardoor langere behandeltermijn | 16 |
| - terugvordering | 12 |
| - afwijzing wegens te hoge inkomsten | 7 |
| - onvoldoende informatieverstrekking met eventueel te lange behandeltermijn | 7 |
| - afgewezen wegens pedagogische redenen | 6 |
| - opvraging van bijkomende informatie | 5 |
| - berekening toelage op verkeerd inkomstenjaar | 5 |
| - afwijzing wegens te hoog kadastraal inkomen | 3 |
| - laattijdige aanvragen | 3 |
| - betwisting van het bedrag van de toelage | 2 |
| - bereikbaarheid van de afdeling | 1 |
| - onheuse telefonische behandeling | 1 |
| - betwisting van het aantal personen ten laste | 1 |

De klachtendomeinen zijn deels gelieerd aan de regelgeving studietoelagen en deels aan de werking van de afdeling.

Regelgeving

Voor het eerst werden zoals voorgeschreven door het decreet van 16 februari 2001 de dossiers van het academiejaar 2001-2002 die oorspronkelijk werden afgehandeld op basis van vermoedelijke inkomsten opnieuw onderzocht aan de hand van het aanslagbiljet personenbelasting en aanvullende belastingen van de administratie der Directe Belastingen.

Concreet werden in 2004 7.700 dossiers herzien van het academiejaar 2001-2002 die op vermoedelijk inkomen werden afgehandeld. Dit resulteerde naast een aantal bijbetalingen evenzeer in een aantal terugvorderingen (12 klantenreacties).

De meeste mensen dienen een aanvraag in met de duidelijke verwachting een studiefinanciering te ontvangen. Indien deze aanvragers wegens decretale redenen worden afgewezen veroorzaakt dit bij een aantal onder hen een reactie van ongenoegen (7 klantenreacties te hoge inkomsten, 6 klantenreacties op studiegebied, 3 laattijdige aanvragen, 3 afwijzing te hoog kadastraal inkomen).

Werking afdeling

Ondanks de inspanningen die reeds eerder werden geleverd om de burger zo efficiënt mogelijk verder te helpen (3 betalingen per maand) en het feit dat de nodige inspanningen werden geleverd om onnodige administratieve rompslomp te vermijden (invoeren van het gezinsdossier) handelen de meeste klantenreacties nog steeds over behandeltermijn en opvragen en verstrekken van informatie (23 klantenreacties).

5. Evaluatie

In het jaar 2004 is er opnieuw een stijging van het aantal klantenreacties ten opzichte van het jaar 2003 (69 in 2004 tegenover 42 in 2003).

Aangezien in het jaar 2004 de dossiers van het academiejaar 2001-2002 die werden afgehandeld op basis van de vermoedelijke inkomsten opnieuw werden onderzocht aan de hand van de aanslagbiljetten personenbelasting resulteerde dit in een aantal terugvorderingen.

Uiteraard brengt dit een aantal klantenreacties met zich mee indien twee jaar na het verkrijgen van een toelage eventueel deze toelage geheel of gedeeltelijk moet worden terugbetaald.

Daarnaast bestaat het klachtendecreet 3 jaar. De burger is beter geïnformeerd over de kanalen waarlangs klacht kan worden ingediend. Dit verklaart trouwens dat de meeste klantenreacties werden ingediend via de Vlaamse ombudsdienst.

Opmerkelijk is ook dat de burger via verschillende kanalen wordt geconfronteerd met de “administratieve vereenvoudiging”. De afdeling heeft hier reeds meer dan haar steentje toe bijgedragen. Informatie die ontbreekt aan een dossier omtrent nationaliteit, samenstelling gezin, kadastrale inkomsten enz. wordt door de afdeling zelf opgezocht in de desbetreffende databanken van het rijksregister, de woningendatabank en vreemdelingenzaken.

Het is echter onmogelijk de werking van de afdeling volledig te automatiseren zodat geen informatie aan de burger moet worden opgevraagd.

Zo zijn er nog steeds de vermoedelijke inkomsten die enkel kunnen worden geattesteerd door de burger, specifieke aanvragen van de zelfstandige of gehuwde studenten die het statuut moeten aantonen. De klantenreacties omtrent overbodige opvraging van informatie en lange behandeltermijn hebben vooral betrekking op voormelde situaties.

Tevens was er in het begin van het academiejaar 2003-2004 een blokkering van de kredieten door het departement Financiën, waardoor een aantal afgewerkte dossiers in 2003 pas in 2004 werden uitbetaald.

Dit stuitte eveneens op een reactie in een aantal brieven inzake te lange behandeltermijn.

6. Realisaties

Met ingang van het academiejaar 2004-2005 is er wat betreft studiefinanciering in het hoger onderwijs een nieuw decreet van kracht.

Het decreet regelt de studiefinanciering, de verhouding tussen de studiefinanciering en de studentenvoorzieningen, de studentenmobiliteit en de interactie hiertussen in het hoger onderwijs van de Vlaamse gemeenschap.

Naar aanleiding van de recente wijzigingen in het landschap hoger onderwijs en de maatschappelijke evoluties drong een aanpassing zich op.

De wijzigingen in het landschap hoger onderwijs behelzen het Bolognaproces, de herstructurering van het hoger onderwijs, de toenemende internationalisering en het levenslang leren.

De gewijzigde maatschappelijke evoluties betreffen onder meer het stijgend aantal echtscheidingen, waardoor meer éénundergezinnen en nieuw samengesteld leefeenheden ontstaan, de dreigende dualisering in de kennismaatschappij, de noodzaak aan specifieke aandacht voor allochtonen, de positie van de student in de samenleving.

Op nationaliteitsgebied wordt bijvoorbeeld niet meer geëist dat een student met zijn gezin gedurende een bepaalde periode (twee jaar) in België moet verblijven. Alle niet-Belgen die een permanente verblijfsvergunning hebben voldoen aan de nationaliteitsvoorwaarden. Asielzoekers waarvan de asielaanvraag ambtshalve ontvankelijk werd verklaard komen eveneens in aanmerking in afwachting van de officiële erkenning als politiek vluchteling.

Op studiegebied heeft een student recht op twee bachelorskredieten, een masterskrediet, en een jokerkrediet.

Daarnaast zijn er nog specifieke programma's die worden gefinancierd zoals het voorbereidingsprogramma (tot en met het academiejaar 2003-2004) behoorde dit tot het secundair onderwijs, het schakelprogramma en de lerarenopleiding als vervolgopleiding.

Op financieel gebied heeft men de afwijzingsfactor te hoog kadastraal inkomen meer geactualiseerd. Voortaan is de kadastraal inkomentest van toepassing voor alle categorieën van studenten. Enkel het kadastraal inkomen dat niet voor eigen woning of voor eigen beroepsdoeleinden wordt aangewend, wordt in aanmerking genomen.

Aangezien bij de vaststelling van het recht op en de berekening van de studiefinanciering geen toegestane kosten in mindering meer worden toegepast op het referentie-inkomen werden de maximuminkomensgrenzen niet alleen geïndexeerd, maar verhoudingsgewijs eveneens verhoogd.

Voor de inwerkingtreding van dit decreet werden er informatiedagen voorzien voor de studentenvoorzieningen zodat deze hun studenten zo goed mogelijk konden informeren. In samenwerking met de studentenvoorzieningen en de gemeentebesturen werden eveneens op welbepaalde data zit-en terugkomdagen georganiseerd waar studenten ter plaatse met hun vragen terecht kunnen.

De nodige ruchtbaarheid wordt hieraan gegeven teneinde een zo groot mogelijk publiek te bereiken.

Met de inwerkingtreding van het nieuw decreet is er eveneens een accurate samenwerking met de studentenvoorzieningen. De studentenvoorzieningen verlenen voorschotten op de studietoelagen aan studenten in financiële moeilijkheden.

Deze voorschotten worden door de afdeling Studietoelagen rechtstreeks aan de studentenvoorzieningen terugbetaald, het resterende gedeelte aan de studenten.

7. Toekomstplannen

Een task force omtrent e-government is opgericht en een nieuw applicatie is voorzien voor het academiejaar 2005-2006 teneinde dossiers nog sneller af te werken en zoveel mogelijk informatie te halen uit externe databanken.

Deze applicatie zit momenteel nog in een testfase. Voorlopig dient de student zijn aanvraag nog aan te vullen met de nodige informatie. Toekomstgericht zal de afdeling streven deze inlichtingen geautomatiseerd te verkrijgen door de linken met de externe databanken van woningendatabank, databank tertiair onderwijs, ministerie van Financiën en de kruispunt-databank.

Vanaf het academiejaar 2005-2006 zal het voor de student eveneens mogelijk zijn om elektronisch een aanvraag te doen.

De afdeling Studietoelagen zal in samenwerking met de studentenvoorzieningen, gemeentebesturen en de onderwijsinstellingen eveneens informatie- en zitdagen organiseren.

De bedoeling is de burger te helpen met het invullen van zijn aanvraag.

De afdeling tracht door het organiseren van deze informatiedagen alle minvermogenden en kansarmen te bereiken om er toe bij te dragen de financiële drempel te verlagen zodat deze groep jongeren eveneens kan doorstromen naar het hoger onderwijs.

2.2.14 INFORMATIE EN DOCUMENTATIE

1. Tabel 2004

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	2
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	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	2
	Mail	
	Telefoon	
	Fax	
	Mondeling	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	2
	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	6
	Mediaan	6,00
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	25
	Mediaan	25,00
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
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	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Informatie en Documentatie (2)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	informatieverstrekking infolijn (478)	deels gegrond	opgelost	informatieverstrekking
1	publicatiebeleid CANON-cultuurcel (587)	ongegrond		

4. Klachtenbeeld

Op de afdeling zijn er 2 klantenreacties ontvangen in 2004. Daarvan was de eerste ongegrond en de tweede deels gegrond, maar die werd opgelost.

Klantenreactie één had betrekking op informatieverstrekking. Iemand had een mail aan de Infolijn gericht, met een vraag betreffende de waarde van zijn diploma. Aangezien dit een vraag voor de afdeling Universiteiten was, werd de mail doorgestuurd naar deze afdeling, waar hij dan blijkbaar verloren is geraakt. De verzoeker kreeg later een antwoord op zijn mail. Het probleem was daarmee opgelost.

Klantenreactie twee kwam van een uitgeverij die bezwaar had tegen de publicatie van een boek rond nieuwjaarsbrieven, dat door de CANON-cultuurcel gratis verspreid zal worden. De verzoeker vindt dit oneerlijke concurrentie tegen zijn gelijkaardige publicatie. Deze klantenreactie bleek ongegrond.

Er is nergens voorzien dat de overheid geen boeken zou mogen uitgeven. CANON heeft al eerder boeken uitgegeven, het is één van de kanalen waarmee CANON haar informatie –en ondersteuningsopdracht invult. Wat het plagiëren betreft: aangezien het bundelen van nieuwjaarsbrieven eventueel aangevuld met achtergrondinformatie helemaal geen origineel idee (en daarover gaat plagiaat) is, is het ook geen idee waarop een uitgeverij het alleenrecht kan claimen.

5. Evaluatie

Aangezien er afgelopen jaar “slechts” 2 klantenreacties ingediend zijn op de afdeling, is het moeilijk om te spreken van een echt klachtenbeeld.

2.3 AFDELINGEN ZONDER KLANTENREACTIES

In de volgende afdelingen werden in de loop van het jaar 2004 geen klantenreacties geregistreerd:

- Begroting en Gegevensbeheer,
- Beleidscoördinatie,
De afdeling Beleidscoördinatie verleent over het algemeen geen rechtstreekse dienstverlening aan de burger, waardoor klantenreacties eerder uitzonderlijk zijn. Dit blijkt duidelijk uit de cijfers. Vorig werkjaar waren er slechts drie klantenreacties waarvan één gegrond. Dit jaar heeft de afdeling Beleidscoördinatie geen enkele klantenreactie ontvangen.
- Beleidsvoorbereiding Basisscholen,
- Beleidsvoorbereiding Personeel Basisonderwijs,
- Beleidsvoorbereiding Secundaire Scholen,
Er werden in de loop van het jaar 2004 géén klantenreacties geregistreerd. Dit hangt samen met het feit dat de beleidsvoorbereiding als belangrijkste klant het onderwijskabinet heeft en dus minder rechtstreekse contacten heeft met 'burgers'. Ook in de voorbije jaren werden weinig klantenreacties geregistreerd.
- Beleidsvoorbereiding Personeel Secundair Onderwijs.

Het gaat om afdelingen die (bijna) uitsluitend beleidsvoorbereidend werk verrichten en daardoor weinig of geen contact met de klant op het onderwijsveld hebben. De kans dat deze afdelingen daadwerkelijk klantenreacties over hun werking of dienstverlening krijgen, is dan ook klein.

3 GLOBALE EVALUATIE

3.1 VASTSTELLINGEN VOOR 2004

Globale cijfers

De globale cijfers voor het departement Onderwijs zijn telkens de optelsom van de cijfers voor de verschillende afdelingen. Zowel de cijfers als de bespreking en analyse ervan door de verschillende afdelingen maken duidelijk dat elke afdeling, binnen de grenzen van het klachtendecreet evenwel, een eigen werkwijze hanteert in de afhandeling van klantenreacties. De globale cijfers verbergen dan ook verschillende tendensen en dat maakt het moeilijk om een sluitende analyse te maken van hoe het klachtendecreet nageleefd wordt binnen het departement Onderwijs. Hetgeen volgt moet dan ook in het licht van deze bedenking gezien worden.

Aantal geregistreerde klantenreacties

Schommelingen in het aantal geregistreerde klantenreacties berusten waarschijnlijk zeer vaak op toeval en op gewijzigde randvoorwaarden. De stijging van het aantal klantenreacties in 2004 hoeft dan ook niet op een verslechterde dienstverlening te wijzen. Meer voor de hand liggend is dat de stijging in eerste instantie aan een grotere alertheid van de betrokken personeelsleden en een correctere toepassing van het klachtendecreet te wijten is. Daarnaast speelt wellicht ook het toegenomen gebruik van de minder “formele” dragers dan de brief een rol.

Onontvankelijke klantenreacties

De toename van het aantal geregistreerde onontvankelijke klantenreacties staft de eerste hypothese. Daar waar vroeger klantenreacties die niets met de dienstverlening en werkwijze van het departement Onderwijs te maken hadden niet of nauwelijks geregistreerd werden, bestaat er nu in sommige afdelingen de bereidheid om dat wel te doen. Het merendeel van de onontvankelijke klantenreacties situeert zich dan ook binnen de categorie “geen Vlaamse overheid”. Gaan we ervan uit dat zulke onontvankelijke klantenreacties niet telkens geregistreerd worden, dan is er toch een vrij omvangrijke groep van verzoekers die niet goed weten waar ze wel moeten of kunnen klagen of die in het departement een neutral(er)e speler zien in de oplossing van hun geschil. Het geringe aantal onontvankelijke klantenreacties in de andere categorieën lijkt erop te wijzen dat klachtenbehandelaars een klantenreactie liever in behandeling nemen dan ze onmiddellijk (op grond van formele kenmerken) te verwerpen.

Als afdelingen steeds meer onontvankelijke klantenreacties registreren, dan heeft dit zeker gevolgen voor hun werklast. Ook onontvankelijke klantenreacties vragen immers een correcte afhandeling.

Rond de modaliteiten voor de registratie van onontvankelijke klantenreacties bestaat enige onzekerheid. Aangezien de klantenreactie niet echt inhoudelijk in behandeling genomen wordt, is het niet voor iedereen duidelijk of er ook sprake is van een afhandeling van het dossier en de noodzaak om een mededeling te sturen. Het departement zal in geval van onontvankelijke klantenreactie altijd een datum van afhandeling en een datum van mededeling van het resultaat in de databank invoeren. Het vak voor ontvangstmelding wordt enkel ingevuld als er naast de mededeling van het resultaat ook effectief een ander bericht gestuurd is/wordt.

Drager

De sterke toename van het aantal geregistreerde klantenreacties dat per telefoon of fax binnenkomt toont aan dat zowel bij verzoekers als bij klachtenbehandelaars het besef groeit dat een klantenreactie niet noodzakelijk in het stijfdeftige jasje van een brief hoeft te zitten om voor echt aanzien te worden. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat de zeer lage score voor de telefoon in sommige afdelingen, zowel in absolute als in relatieve cijfers, niet realistisch is voor een departement dat zoveel klanten heeft. Het

beduidend hogere aantal voor 2002 lijkt dat trouwens te bevestigen. Het valt bovendien op dat het aantal geregistreerde klantenreacties het hoogst ligt voor de hoogdrempelige brief, terwijl men toch zou denken dat “makkelijke” dragers relatief meer klantenreacties zouden scoren. Een en ander wijst er op dat vooralsnog dragers met een grotere bewijskracht door de verzoekers als veiliger aanzien worden en door de behandelaars sneller geregistreerd worden. Voor het derde jaar op rij is er geen enkele verzoeker die letterlijk naar de administratie stapt om zijn grieven kenbaar te maken. Misschien is deze mogelijkheid onvoldoende bekend of schrikt “Brussel” nog te veel af.

Kanaal

Er worden ongeveer evenveel rechtstreekse klantenreacties als klantenreacties via de ombudsman geregistreerd. Aangezien de ombudsdienst volgens het decreet slechts de tweedelijnsklachtenbehandeling op zich neemt, kan deze gelijke verdeling op enkele knelpunten wijzen.

Misschien weet de burger te weinig over de klachtenprocedure en associeert hij klagen onmiddellijk met de ombudsdienst. Dat de ombudsman geen onbekende figuur is, zal er verder toe bijdragen dat zijn dienst eerder dan een andere gecontacteerd wordt. Binnen het departement Onderwijs zelf is er geen herkenbare entiteit waartoe de klant zich kan richten als er iets fout gaat. Om de departementale klachtenbehandeling onder de aandacht te brengen, zullen in de folders met contactadressen die elk jaar per administratie gemaakt worden, voortaan ook de klachtenbehandelaars vermeld worden.

Waarschijnlijk is bekendheid echter niet de enige reden voor de relatieve populariteit van de ombudsdienst, ook voor de eerstelijnsklachtenzorg. Een laagdrempelige aanpak lijkt vruchten af te werpen. In tegenstelling tot de ombudsdienst treedt het departement Onderwijs nooit naar buiten om klantenreacties te verzamelen en heeft het ook geen (gratis) klachtentelefoonnummer of speciale website waarlangs klantenreacties overgemaakt kunnen worden.

De belangrijkste verklaring echter voor de vlucht naar de ombudsdienst zou wel eens het vertrouwen in de ombudsman zelf kunnen zijn. Daaruit volgt dat verzoekers zich toch geremd voelen als zij moeten klagen bij de dienst die hun zaak in behandeling heeft. Hoewel we ervan uit kunnen gaan dat elke onderwijsambtenaar elke klacht au sérieux neemt en ten gronde onderzoekt, is het toch zo dat men als medewerker van een afdeling de cultuur van die afdeling verinnerlijkt heeft en daardoor andere standpunten of interpretaties sneller als fout of afwijkend ziet. Bovendien is het voor individuele ambtenaren niet gemakkelijk om naar aanleiding van een klacht te moeten besluiten dat een (naaste) collega een fout gemaakt heeft of dat de werkwijze die in de eigen afdeling opgelegd wordt misschien toch voor verbetering vatbaar is.

Ten slotte is het ook mogelijk dat klantenreacties niet voldoende herkend worden of veelal informeel afgehandeld worden.

Registratie

Er moet een grotere alertheid komen voor klantenreacties die langs een minder formele drager of minder officieel kanaal binnenkomen. Het probleem is dikwijls niet het erkennen maar wel het herkennen van de klacht. Verzoekers zijn over het algemeen beleefd en formuleren hun klacht aan de telefoon of in een mail niet altijd in duidelijk afkeurende termen. Dit verklaart echter niet dat er afdelingen zijn die nooit eens een klantenreactie via telefoon binnenkrijgen, of nooit eens een klantenreactie die niet van de ombudsman komt.

Het departement Onderwijs beheert een groot aantal personeels- en schooldossiers (150.000 personeelsleden en ongeveer 4.000 onderwijsinstellingen). Veel personeelsleden komen en gaan of veranderen van onderwijsinstelling. De loopbaan is in veel gevallen gespreid over verschillende sectoren: bedrijfsleven, cultuursector, onderwijs.

Het kan dan ook niet anders dat het departement Onderwijs niet-correcte salarissen in betaling stelt, omdat het over een onvolledige of niet-correcte aanvoer van gegevens beschikt. De complexiteit van de regelgeving (overgangsbepalingen) en de specificiteit van de sector brengen ongetwijfeld mee dat de onderwijspersoneelsleden en schoolsecretariaten opmerkingen maken over het toegekende salaris.

Sommige afdelingen beperken de registratie (enkel schriftelijke klantenreacties) door een beroep te doen op de onmiddellijke dienstverlening. Ook als dadelijk aan de telefoon een klantenreactie wordt opgelost en

registratie niet hoeft, is binnen de mogelijkheden van de afdeling een registratie zinvol omdat het management inzicht krijgt in de opmerkingen van het onderwijsveld ten aanzien van de dagelijkse werking. Het is duidelijk dat geen registratie inhoudt dat er geen beleidsinformatie beschikbaar komt over de aard en de evolutie van de dienstverlening. Een aantal klantenreacties over een bepaald onderdeel van de regelgeving kan het management inspireren om bijkomende informatie en documentatie op te stellen. Dergelijke verbeteringen van de dienstverlening komen ook een meerderheid van niet-verzoekers ten goede.

Ontvangstmelding

Artikel 7 van het klachtendecreet stelt dat de klachtenbehandelaar de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigt binnen 10 kalenderdagen na ontvangst ervan. Als de klacht binnen deze termijn afgehandeld wordt, wordt er geen afzonderlijke ontvangstmelding gestuurd.

Meer dan één verzoeker op acht echter kreeg geen ontvangstmelding hoewel er binnen een termijn van 10 dagen nog geen beslissing genomen was. Tegenover 2003 betekent dit een sterke stijging. Waarom dit cijfer, samen met gemiddelde duur en mediaan, verslechterd is, is niet duidelijk. Toch is het zinvol consequent een ontvangstmelding te versturen waar dit wettelijk voorzien is: immers voor de uitstraling van het departement en de gepercipieerde professionaliteit van de ambtenaren heeft dit enkel positieve gevolgen.

Resultaat

Bijna vier op tien geregistreerde klantenreacties worden na onderzoek ongegrond bevonden. Dit is vrij veel. In deze groep zitten ongetwijfeld verzoekers die (te) snel klagen, maar dat kan het hoge cijfer niet verklaren. Plausibeler is misschien wel dat de onderwijsklant nog te weinig op de hoogte is van procedures en regelgeving en dus klaagt omdat hij niet beter weet. Vier op tien geregistreerde klantenreacties blijken volledig gegrond. Twee klantenreacties op tien bevinden zich in een schemerzone tussen de twee.

Het standpunt van de Vlaamse ombudsman komt niet steeds overeen met dat van de afdelingen. Op zich hoeft dat geen probleem te zijn. Wanneer echter de bevindingen van de ombudsman voor de verzoeker gunstiger zijn dan de bevindingen van de betrokken afdeling en de verzoeker wordt hiervan op de hoogte gesteld vooraleer de afdeling toelichting kan geven bij het waarom en hoe van haar handelswijze, dan zijn moeilijkheden vaak niet uit te sluiten. Bovendien dringt de ombudsman in sommige dossiers aan op soepelheid. De afdelingen die zich aan interne afspraken willen houden en naar alle klanten toe consequent willen blijven, staan hier met de rug tegen de muur. Het is daarom wenselijk dat de ombudsman in bepaalde dossiers overleg pleegt met de betrokken afdelingen.

Verder werpt de zorg voor de goede afhandeling van de klantenreacties vruchten af. Voor het tweede jaar op rij worden er meer klantenreacties volledig opgelost.

Behandeltermijn

Voor de sterke verschuiving in de geschonden ombudsnormen is niet direct een verklaring. Dat de onderwijsklant niet tevreden is over de behandeltermijn van dossiers en dergelijke blijkt uit de verdubbeling van het aandeel van deze categorie klantenreacties. Opmerkelijk daarbij is dat deze trend ook in de behandeltermijn van de klantenreacties zelf merkbaar wordt. Ook hier is niet duidelijk waarom dit zo is. Lichtpunt is wel dat er meer klantenreacties binnen de wettelijke termijn afgehandeld worden. Het spreekt voor zich dat de afhandeltermijn van dossiers én klantenreacties naar beneden moet.

Informatieverstrekking

Verder vindt de onderwijsklant dat hij niet genoeg geïnformeerd wordt. Aangezien het aanbod aan makkelijk ontsluitbare informatie quasi met de dag groter wordt, ligt het probleem wellicht elders. Het ziet er naar uit dat de klant voor specifieke, op maat gesneden informatie te vaak met een kluitje in het riet gestuurd wordt. Vooral voor onderwijspersoneel, dat van het departement afhangt en nergens anders terecht kan, is dit hinderlijk. Omdat het departement echter tienduizenden dossiers beheert, is het praktisch onmogelijk om (steeds) informatie te verstrekken in persoonsgebonden dossiers.

Andere knelpunten

Positief is dat het aandeel geregistreerde klantenreacties over niet-correcte beslissingen tot ongeveer een derde van dat van 2003 herleid is. Verhoogde waakzaamheid en nauwgezetheid kunnen hieraan ten grondslag liggen.

Binnen de afzonderlijke afdelingen zijn er specifieke thema's die geregeld weerkeren. Het is aan de afdelingen zelf om daar lessen uit te trekken en de nodige maatregelen te nemen.

Uit de vele klantenreacties die niet over de werking van het departement gaan blijkt dat er op het veld nood is aan een luisterend oor, een onafhankelijke scheidsrechter die met de nodige afstand kan beslissen of iemand gelijk heeft of niet. Het lijkt erop dat de onderwijsklant zich op het veld soms aan zijn lot overgelaten voelt. Misschien is er hier een mogelijkheid tot verbeterde dienstverlening.

Beheer klantenreacties

De diversiteit in aanpak van het klachtenbeheer, die onder meer aard en aantal van de ingezette personeelsleden, registratie van de klantenreacties, afhandeling van dossiers en ook attitude tegenover binnenkomende klantenreacties betreft, is op sommige vlakken een sterk punt. De verschillende afdelingen kennen immers het best de materie die zij behandelen en de klanten met wie ze te maken krijgen. Dit biedt de mogelijkheid zo veel mogelijk vanuit de verzuchtingen van de klant te ageren en adequaat en snel in te grijpen. Kennis van wat de klanten bezighoudt en wat er fout gaat of kan gaan levert goede input voor een verdere verbetering van het beleid en de dienstverlening.

Toch zijn er ook nadelen aan dit systeem verbonden. In de eerste plaats is een verspreide klachtenbehandeling naar buiten toe geen "sterk merk". In de tweede plaats is er een versnippering van de knowhow binnen het departement. Heel veel mensen zijn bezig met de behandeling van klantenreacties, maar doordat zij veelal slechts sporadisch een klacht te verwerken krijgen beantwoordt de afhandeling ervan niet steeds aan een goede standaard. Het gevolg van deze versnippering is niet alleen een disparate aanpak maar ook deelrapporten die slechts ten dele toelaten steeds weerkerende tendensen te herkennen die voor heel het departement gelden. Mogelijke voorstellen tot verandering en verbetering boeten daarbij aan overtuigingskracht in.

Belangrijker nog is dat zelfs binnen één afdeling vaak verschillende medewerkers met klachtenbeheer bezig zijn. Registratie, onderzoek, afhandeling, invoer in de klachtendatabank: het gebeurt niet altijd door dezelfde mensen. Het gevolg is dat soms niemand een goed zicht heeft op een volledig dossier of op het klachtenbeeld van de afdeling. Bovendien gaat het doorgeven van informatie van bijvoorbeeld behandelaar naar registreerder ten koste van de accuratesse. Afdelingen waar één persoon instaat voor alle aspecten van het klachtenbeheer scoren duidelijk beter in registratie en rapportage. Daarnaast gaat bij een versnipperde aanpak ook veel tijd verloren aan coördinatie. Niet toevallig noemen die afdelingen die een minder gestroomlijnd klachtenbeheer hebben de factor tijd regelmatig als knelpunt in hun klachtenbeheer. Vergelijkingen met andere afdelingen maken duidelijk dat tijdsgebrek eerder een gevolg dan de oorzaak van een minder kwaliteitsvol klachtenbeheer is.

Grote verschillen zijn er ook in attitude tegenover klantenreacties. Voor sommige ambtenaren en afdelingen lijkt een klacht wel een blaam. Toch zien vooral afdelingen met veel klantenreacties een opportuniteit in klantenreacties: ze maken immers duidelijk waar de dienstverlening verder kan verbeteren. Opmerkelijk is dat er een verband lijkt te zijn tussen een neutrale houding tegenover klantenreacties en het aantal geregistreerde klantenreacties.

Het klachtenbeheer kan dus wellicht efficiënter georganiseerd worden. Eén goed geplaatste medewerker binnen een afdeling lijkt daar het beste borg voor te staan. De persoon in kwestie kan dan de nodige expertise opbouwen over het klachtenbeheer in het algemeen en over de specifieke dossiers en met meer gezag spreken. Het doorgeven van informatie en overleggen over dossiers wordt dan tot een minimum beperkt. Verzoekers en het centrale klachtenbeheer hebben dan één aanspreekpunt en worden niet van het kastje naar de muur gestuurd. Ook voor de betrokken afdelingen zelf is er winst: grotere efficiëntie betekent immers meer tijd voor de kerntaken: inhoudelijke afhandeling van klantenreacties en een betere werking en dienstverlening.

Daarnaast moet ook in de vorming voorzien worden van iedereen die toegang heeft tot de databank. Het heeft weinig zin dat hoogopgeleide medewerkers aan studiedagen deelnemen en extra vorming genieten

terwijl hun collega's met een meer administratieve taakinvulling die voor het beheer van de databank en de rapportage instaan niet of weinig vertrouwd blijken met de basisregels voor de klachtafhandeling.

3.2 NIEUWE ONTWIKKELINGEN

Neutrale ombudsdienst voor alle netten van het Vlaamse onderwijs

In januari 2004 werd bij de voorzitter van het Vlaams Parlement een collectief verzoekschrift ingediend over pesten op school en de oprichting van een neutrale ombudsdienst voor alle netten van het Vlaamse onderwijs. Het collectief verzoekschrift werd ondertekend door 22.650 personen. De indiener van het verzoekschrift is tevens co-auteur van het boek "De pest op school".

De verzoekers wilden getuigenis afleggen over de problematiek van het pesten op school, zowel ten opzichte van leerlingen als leerkrachten. Zij stelden verder de oprichting voor van een neutrale ombudsdienst voor alle netten van het Vlaamse onderwijs.

De Vlaamse ombudsman gaf aan dat klachten over pesten in het onderwijs ook bij de Vlaamse ombudsdienst terechtkomen. Heel wat van die klachten moesten na een serieus onderzoek doorverwezen worden. Een gerichte, zinvolle doorverwijzing bleek echter onmogelijk. De ombudsdienst was teleurgesteld dat ze de klachten niet kon behandelen. In de commissie Onderwijs werd bij de bespreking van het jaarverslag telkens gewezen op het feit dat er een lacune is. Het decreet bepaalt immers dat de ombudsdienst alleen optreedt ten aanzien van Vlaamse overheden. Het gesubsidieerd vrij onderwijs valt niet onder die definitie. Bovendien is de Vlaamse ombudsdienst niet bevoegd voor zaken die de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden en de rechtspositieregeling betreffen. De dienst werkt voor publieksklachten. Voor het gemeenschapsonderwijs is er een centrale klachtenbeheerder, maar die verwijst door naar de betrokken school.

Het bestaande klachtendecreet heeft het over de organisatie van het bestuur. Er wordt bemiddeld tussen burger en overheid. De problematiek via het verzoekschrift aangehaald heeft te maken met interpersoonlijke relaties. In de meeste gevallen gaat het trouwens om de relaties tussen werkgever en werknemer, die onderworpen zijn aan een uitgebreide regelgeving (o.a. decreten rechtspositie onderwijspersoneel). Op dat het domein zijn interne beroepsprocedures (raad van beroep) en rechtbanken bevoegd bij conflicten.

De kern is echter niet wie het doet maar wel dat er een aangepaste klachtenbehandeling komt. Iedereen heeft recht op een behoorlijke klachtenbehandeling. De vraag is of de wet Onkelinx van 11 juni 2002 inzake pesten voldoende is.

Deze federale regelgeving is uiteraard ook van toepassing op het onderwijs. Er is een luik preventie, die intern of extern georganiseerd kan zijn. De preventieadviseur kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dat is het eerstelijnsaanspreekpunt. De wet stelt als tweede lijn echter de medische inspecties. De sociale inspecteur is immers een onderdeel van de medische inspectie en die ressorteert onder de federale overheidsdienst Werkgelegenheid. Hij kan in concrete gevallen tussenkomen als de preventieadviseur geen succes boekt. Het eerste probleem hierbij is dat niet alle s kan worden opgelost louter op basis van vrijwilligheid. Het probleem is dat de scholen vaak erg gesloten gemeenschappen met een zeer eigen karakter en specifieke regelgeving zijn waar ook veel concurrentie heerst. De wet Onkelinx bevat wel een aanknopingspunt. Naargelang van de aard van de activiteiten zou de school immers gepaste maatregelen kunnen nemen. Maar op deze manier kunnen niet alle conflicten in de arbeidsrelaties opgelost worden.

Iedereen voelt aan dat preventie en kort op de bal spelen heel belangrijke zijn in dit beleid. Men kan geen misgroei van de attitude dulden. Men moet heel snel, op de werkvloer, duidelijk maken dat een pestgedrag niet door de beugel kan. Een open communicatie is daarom van doorslaggevend belang.

Een resolute, duidelijke, pro-actieve aanpak van het pestprobleem moet zowel op het bestuurlijke als op het interpersoonlijke niveau gebeuren. Volgens de ombudsman moeten ook de schoolbesturen hierbij betrokken worden. Zij bekleden immers een zware signaalfunctie.

Naast het preventieve is er ook het curatieve. De wet Onkelinx heeft hiervoor ook een aantal zaken voorzien. Soms kan men echter niet anders dan tot justitiële en tuchtrechtelijke maatregelen overgaan.

Indien men, vanuit een evaluatie van het federale systeem, een aantal zaken op het Vlaamse niveau wil verfijnen of versterken, moet men een beroep kunnen doen op een externe vertrouwenspersoon. Nu heeft men vooral te maken met een interne werking die, in de fase van bemiddeling en bijstand, op vrijwilligheid geënt is. Deze externe vertrouwenspersoon moet buiten de school of zelfs buiten het schoolbestuur staan.

Tenslotte moet misschien ook eens nagegaan worden of de schoolbesturen, samen met het Vlaams Parlement, een gedragscode kunnen uitwerken. Deze code bevat dan een belangrijk hoofdstuk rond anti-pestbeleid en concrete maatregelen om dit pestbeleid te pareren.

Bij dit laatste moeten alle mogelijke relaties betrokken worden, zowel de verticale relaties zoals de relaties tussen de schoolbesturen, directies en leerkrachten als horizontale relaties, zoals de relaties tussen de leerkrachten onderling. Ook de rol van de leerlingen en de ouders mag zeker niet veronachtzaamd worden.

Misschien is de implementatie van de anti-pestwet nog niet ver genoeg gevorderd. De ombudsman zou de anti-pestwet van minister Onkelinx echter een kans willen geven.

In zijn conclusie was het Vlaams Parlement van oordeel dat er niet onmiddellijk een afzonderlijke ombudsdienst diende te komen voor het Vlaamse onderwijspersoneel. Een beslissing inzake dergelijke dienst werd doorgeschoven naar de volgende Vlaamse Regering (Vlaams Parlement, stuk 2157, 2003-2004, 24 februari 2004). In het regeerakkoord en de onderwijsbeleidsnota voor de periode 2004-2009 is de oprichting van een nieuwe ombudsdienst niet opgenomen.

Klokkenluiders

Op 7 mei 2004 werd het ombudsdecreet van 1998 gewijzigd wat betreft de bescherming van ambtenaren die melding maken van onregelmatigheden. Het gaat om een klachtrecht voor ambtenaren over misbruiken in overheidsdiensten.

Doelstelling is de realisatie van een sluitende regeling zodat aangereikte informatie ten gronde kan worden behandeld en het personeelslid dat de moed heeft om informatie aan te reiken, op een waardige manier wordt behandeld en een juridisch sluitende bescherming heeft. Klokkenluiden kan niet zomaar: er moet een redelijk vermoeden zijn; er is een maatschappelijk belang in het geding en men moet de onregelmatigheid eerst intern aan de orde hebben gesteld.

Het wijzingsdecreet stelt een getrapte benadering voor: klokkenluiders komen na de hiërarchie en de dienst Interne Audit terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst. De Interne Audit kan alleen worden aangesproken als de chef de bekendmaking verbiedt of verhindert of als er daarvoor een vermoeden is.

De Vlaamse ombudsman heeft als opdracht meldingen te onderzoeken van personeelsleden van de Vlaamse Gemeenschap, die in de uitoefening van hun ambt nalatigheden, misbruiken of misdrijven binnen de administratieve overheid waar ze zijn tewerkgesteld hebben vastgesteld. De melding is eerst gebeurd aan hun hiërarchische meerdere en daarna aan de Interne Audit en er is geen of onvoldoende gevolg aan gegeven. De ombudsdienst onderzoekt de zaak en beschermt het personeelslid voor een tuchtstraf of een andere vorm van openlijke en verdoken sanctie.

(Vlaams Parlement, stuk 1658, 2002-2003, 8 april 2004)

4 BIJLAGEN

4.1 DEFINITIE KLACHT

We onderscheiden vier soorten boodschappen vanwege de klant: een melding, een vraag om informatie, een suggestie en een klacht.

1. MELDING

In geval van melding signaleert de burger een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid. De dienst is niet op de hoogte van het probleem, maar kan er wel aan verhelpen door actie te ondernemen.

Het spreekt vanzelf dat het niet correct inspelen op meldingen wel aanleiding kan geven tot het formuleren van een klacht door de burger. Bijvoorbeeld wanneer ondanks herhaalde meldingen foutieve gegevens niet gecorrigeerd worden.

VOORBEELDEN

- “Het fietspad in mijn straat is niet te gebruiken doordat er allerlei bouwmaterialen van een werf de doorgang blokkeren ter hoogte van nummer 13. Voor mijn dochter die elke dag met de fiets naar school gaat is dat wel heel gevaarlijk. Zo gaan er nog ongevallen gebeuren.”
- Een omzendbrief vermeldt nog altijd het oude adres van het departement Onderwijs. Een klant van het departement laat dit weten en vraagt het adres te veranderen.
- Op een website van het departement Onderwijs is een link niet meer correct.

2. VRAAG OM INFORMATIE

Een vraag om informatie peilt naar wie, wat, waar, wanneer, waarom, welke, hoe. De onderwijsklant vraagt inlichtingen of waar hij die kan zoeken.

Het niet tijdig en correct reageren op een vraag om informatie kan wel aanleiding geven tot het formuleren van een klacht door de burger. Bijvoorbeeld : wanneer is beloofd om een brochure toe te zenden en klant niets ontvangt.

VOORBEELDEN

- “De schommels van het speelpleintje in onze straat zijn meegenomen door jullie stadsdiensten. Waarom? Komen ze ooit terug? Ik heb al contact gehad met een straathoekwerker weken geleden, maar ik ben niets wijzer geworden. Wie kan ons de juiste informatie geven?”
- “Wie kan op het departement Onderwijs informatie geven over een studietoelage als mijn zoon in Nederland studeert?”
- “Waar en wanneer kan ik mij inschrijven voor een taalexamen?”

3. SUGGESTIE

Een suggestie is een voorstel voor verbetering van de werking van de dienst. Meestal gaat het om voorstellen die maar kunnen na een beslissing van het beleid.

VOORBEELDEN

- “Mooi die paaltjes op het voetpad voor de kerk. Nu kunnen eindelijk de auto’s daar niet meer parkeren en blijft de doorgang aan de hoofdingang vrij. Maar had je ook aan die ceremoniewagens gedacht? Doe moeten toch wel tot vlak bij de kerk rijden. Zo’n goed idee van de stad zijn die dan toch ook weer niet.”
- “Enerzijds is er een lerarentekort en anderzijds wordt de anciënniteit bij overstap van de privé-sector naar de overheid niet altijd meegenomen. Zou de overheid er niet beter aan doen om de anciënniteitsregeling soepeler te maken?”

4. KLACHT

4.1. Definitie

Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij het departement Onderwijs klaagt over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie. Er is sprake van een verwijt, ingebrekestelling, ongenoegen over de voorbije werking en/of dienstverlening.

Een klacht is een uiting van niet-tevreden zijn over een concrete handelswijze van de administratie gekoppeld aan een vraag tot oplossing.

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.

Klachten over de afwerking van een dossier in een georganiseerd administratief beroep zijn wel mogelijk in het kader van het Klachtendecreet, bijvoorbeeld ingeval van te lange behandeltermijnen, geen antwoord op briefwisseling, onvoldoende informatieverstrekking, ...

4.2. Algemeen

Klachten dienen, net als meldingen, suggesties 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 het departement. 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 de kwaliteitsverbetering.

Vanuit een positieve benadering en met het oog op een zo rijk mogelijke beleidsvoering van de afdeling en/of het departement is het aangewezen om zoveel mogelijk mistevredenheid vanwege de burger te registreren, ook als onmiddellijk of naderhand blijkt dat zij buiten het toepassingsgebied van het Klachtendecreet vallen. Ook ongegronde klachten worden best geregistreerd.

VOORBEELDEN

- “De gemeente heeft voor één van mijn woningen een leegstandsheffing opgesteld, terwijl het gebouw wel nog gebuikt wordt als opslagplaats.”
- “Ik heb recht op een huursubsidie, de administratie bevestigt dat het dossier in orde is maar na 1 jaar heb nog altijd het bedrag niet ontvangen.”
- “Voor de uitvoering van een project/bouw heeft de overheid een bepaalde firma aangeduid. Mijn firma werd ten onrechte niet in aanmerking genomen.”
- Een onderwijsklant heeft recht op een toelage, subsidie, salaris en het departement Onderwijs heeft een verkeerd bedrag toegekend of na de voorziene periode zonder informatie nog geen enkele betaling verricht.

4.3. Geen klachtenprocedure

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

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

De klachtenprocedure geldt niet voor feiten of handelingen waar een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is, zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend.

De klachtenprocedure geldt ook niet voor klachten inzake materies buiten de bevoegdheid van de dienst. In dit geval dient er een doorverwijzing te gebeuren.

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

De klachtenprocedure geldt ook niet voor de rechtspositie van het onderwijzend personeel in zoverre het over de relatie schoolbestuur/werkgever en werknemer gaat.

4.2 KLACHTENDECRETEN

DECREET VAN 7 JULI 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst

HOOFDSTUK I. - ALGEMENE BEPALINGEN

Art. 1.

Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

Art. 2.

Er bestaat bij het Vlaams Parlement een Vlaams ombudsman voor de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest, hierna Vlaams ombudsman te noemen. Indien dit ambt wordt uitgeoefend door een vrouw, kan zij Vlaamse ombudsvrouw genoemd worden.

HOOFDSTUK II. - DE VLAAMSE OMBUDSMAN

AFDELING 1. – OPDRACHT

Art. 3.

§1. De Vlaamse ombudsman heeft als opdracht :

1° klachten te onderzoeken over de handelingen en de werking van de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest en daarbij bemiddelend op te treden;

2° door te verwijzen naar andere bevoegde instanties, voorzover het geen klacht betreft;

3° op basis van de bevindingen, gedaan bij de uitvoering van de opdrachten, bedoeld in 1° en §2, voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening van de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest te verbeteren en verslag uit te brengen overeenkomstig de artikelen 16, § 2, en 18;

4° de hem ter kennis gebrachte overtredingen van de deontologische code door de Vlaamse volksvertegenwoordigers, te melden aan de voorzitter van het Vlaams Parlement.

Het behandelen van klachten over het algemeen beleid of over de decreten, besluiten en reglementen behoort niet tot zijn opdracht.

De Vlaamse ombudsman kan zijn bevoegdheid eveneens uitoefenen ten aanzien van andere administratieve overheden, telkens wanneer zij door decreten of reglementen worden belast met taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren.

In dit decreet wordt onder administratieve overheid verstaan: een administratieve overheid als bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State.

§ 2. De Vlaamse ombudsman heeft tevens als opdracht meldingen te onderzoeken van personeelsleden van administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse gewest, die in de uitoefening van hun ambt nalatigheden, misbruiken of misdrijven binnen de administratieve overheid waar ze zijn tewerkgesteld hebben vastgesteld, hierna onregelmatigheden genoemd, en die ofwel menen

- dat na kennisgeving aan hun hiërarchische meerdere en daarna aan de Interne Audit, geen of onvoldoende gevolg werd gegeven aan hun mededeling binnen een termijn van dertig dagen;

- om de enkele reden van de bekendmaking of aangifte van deze onregelmatigheden onderworpen te zijn of zullen worden aan een tuchtstraf of een andere vorm van openlijke of verdoken sanctie.

Onder Vlaamse overheidsdienst wordt verstaan elke dienst of afdeling van het ministerie van de Vlaamse gemeenschap, een Vlaamse wetenschappelijke instelling of een Vlaamse openbare instelling. Als Vlaamse openbare instelling wordt beschouwd elke publiekrechtelijke rechtspersoon opgericht bij of krachtens een wet of decreet, en die ressorteert onder de bevoegdheid van het Vlaamse Gewest of de Vlaamse Gemeenschap.

AFDELING 2. - BENOEMING

Art. 4.

§ 1. Het Vlaams Parlement benoemt de Vlaamse ombudsman na een openbare oproep tot kandidaatstelling en een vergelijkende selectie, voor een termijn van zes jaar.

Ten laatste negentig dagen voor het verstrijken van die termijn evalueert het Vlaams Parlement de Vlaamse ombudsman.

Indien de Vlaamse ombudsman gunstig geëvalueerd wordt, wordt zijn mandaat van rechtsweg één maal verlengd met een nieuwe termijn van zes jaar;

Bij ontstentenis van een evaluatie negentig dagen voor het verstrijken van het mandaat, wordt de evaluatie geacht gunstig te zijn.

Een persoon kan maximaal gedurende twee termijnen, al dan niet aaneensluitend, het ambt van Vlaamse ombudsman bekleden.

§ 2. Om tot Vlaams ombudsman te kunnen worden benoemd, moet de kandidaat aan de volgende voorwaarden voldoen:

1° Belg zijn;

2° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;

3° houder zijn van een diploma dat toegang verleent tot een ambt van niveau A bij de diensten van het Vlaams Parlement;

4° ten minste vijf jaar nuttige beroepservaring hebben, hetzij op juridisch, administratief of sociaal gebied, hetzij op een ander gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt;

5° slagen voor de vergelijkende selectieproeven die door of in opdracht van het Vlaams Parlement worden georganiseerd;

6° drie jaar voor de oproep tot kandidaatstelling geen bij verkiezing verleend openbaar mandaat hebben vervuld.

In dit decreet wordt met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat gelijkgesteld: het ambt van buiten de gemeenteraad benoemde burgemeester, een mandaat van bestuurder in een instelling van openbaar nut, het ambt van regeringscommissaris, het ambt van gouverneur, adjunct-gouverneur of vice-gouverneur, het ambt van federaal, gemeenschaps- of gewestminister, het ambt van staatssecretaris of gewestelijk staatssecretaris of een mandaat bij de Europese Unie.

Art. 5.

De ombudsman legt in handen van de voorzitter van het Vlaams Parlement de volgende eed af : “Ik zweer getrouwheid aan de Koning, gehoorzaamheid aan de Grondwet en aan de wetten van het Belgische volk.”.

AFDELING 3. - ONVERENIGBAARHEDEN

Art. 6.

Het ambt van Vlaams ombudsman is onverenigbaar met elk ander mandaat of ambt of elke andere functie, ook als die onbezoldigd zijn.

AFDELING 4. - EINDE VAN HET MANDAAT

Art. 7.

Het Vlaams Parlement kan het mandaat van de Vlaamse ombudsman beëindigen:

1° op zijn verzoek;

2° wanneer hij de leeftijd van 65 jaar bereikt;

3° wanneer zijn gezondheidstoestand de uitoefening van de functie ernstig in gevaar brengt.

Het Vlaams Parlement zet de Vlaamse ombudsman af :

1° wanneer hij één van de ambten, functies of mandaten, bedoeld in artikel 6 aanvaardt;

2° om ernstige redenen.

AFDELING 5. - AMBTELIJK STATUUT

Art. 8.

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheid is de Vlaamse ombudsman volledig onafhankelijk en neutraal en kan hij van geen enkele overheid instructies of bevelen ontvangen.

De Vlaamse ombudsman kan niet uit zijn ambt worden ontheven of aan enig onderzoek worden onderworpen wegens het uiten van zijn mening of het verrichten van handelingen, bij de normale uitoefening van zijn functie.

Art. 9.

De Vlaamse ombudsman, de personeelsleden van de ombudsdienst en de deskundigen bedoeld in artikel 15, § 3, moeten hetgeen hun tijdens de uitoefening van hun functie vertrouwelijk wordt meegedeeld, geheimhouden.

Art. 10.

Indien hij een belangrijke tekortkoming vaststelt bij de uitoefening van zijn functie die tot een tuchtsanctie kan leiden, brengt hij die ter kennis van de bevoegde administratieve overheid.

AFDELING 6. - GELDELIJK STATUUT

Art. 11.

De Vlaamse ombudsman heeft het geldelijk statuut van de raadsheren van het Rekenhof. De wet van 21 maart 1964 betreffende de wedden van de leden van het Rekenhof is op hem van overeenkomstige toepassing.

De pensioenregeling van de tijdelijke ambtenaren van het Vlaams Parlement, zoals vervat in het statuut van het personeel van het Vlaams Parlement, is van toepassing op de ombudsman.

HOOFDSTUK III. - HET ONDERZOEK VAN DE KLACHTEN EN MELDINGEN

Art. 12.

§ 1. Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsman een klacht indienen over de handelingen of de werking van een administratieve overheid als bedoeld in artikel 3. De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met die overheid om genoegdoening te krijgen.

§ 2. Indien de klacht betrekking heeft op een andere administratieve overheid dan de overheid, bedoeld in artikel 3, meldt de Vlaamse ombudsman onverwijld aan de verzoeker dat hij onbevoegd is om de klacht te behandelen, en deelt hem mee welke administratieve overheid of dienst volgens hem bevoegd is.

Art. 12 bis.

Elk personeelslid verbonden aan een administratieve overheid als bedoeld in artikel 3 kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsdienst melding doen van een nalatigheid, misbruik of misdrijf als bedoeld en onder de voorwaarden omschreven in artikel 3, § 2.

Art. 13.

§ 1. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Indien over de zaak een administratief of gerechtelijk beroep werd ingesteld, dan wordt in die termijn van één jaar de duur van de procedure niet meegerekend.

§ 2. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer:

1° de identiteit van de klager niet bekend is;

2° de klager kennelijk geen enkele poging heeft gedaan om van de betrokken administratieve overheid genoegdoening te krijgen;

3° de klacht kennelijk ongegrond is;

4° de klacht betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de

rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken administratieve overheid;
5° de klacht betrekking heeft op feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure.

§ 3. Het onderzoek van een klacht wordt opgeschort wanneer omtrent de feiten een beroep bij een rechtscollège of een georganiseerd beroep werd ingesteld.

De administratieve overheid stelt de Vlaamse ombudsman in kennis van het ingestelde beroep en van het gevolg dat eraan gegeven wordt.

Als een beroep is ingesteld, brengt de Vlaamse ombudsman de klager onverwijld op de hoogte van de opschorting van de behandeling van zijn klacht.

De indiening en het onderzoek van een klacht schorsen noch stuiten de termijnen voor het indienen van een administratief beroep, dat georganiseerd is op grond van de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

§ 4. De Vlaamse ombudsman onderzoekt de gegrondheid van de melding van een onregelmatigheid als bedoeld in artikel 3, § 2.

Indien hij na een preliminair onderzoek meent dat de melding ontvankelijk en niet kennelijk ongegrond is, vervolgt hij het onderzoek van de feiten volgens de bepalingen van de artikelen 14 tot en met 17. In het andere geval deelt hij aan het betrokken personeelslid schriftelijk mee waarom hij de zaak onontvankelijk of kennelijk ongegrond acht.

Bij een gerechtelijk onderzoek of een opsporingsonderzoek over de gemelde onregelmatigheid, beperkt het optreden van de Vlaamse ombudsman zich tot een summier onderzoek met het oog op het onder bescherming plaatsen van het betrokken personeelslid.

Art. 14.

De Vlaamse ombudsman deelt de klager onverwijld schriftelijk mee of hij de klacht al dan niet behandelt. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

De ombudsman stelt de administratieve overheid in kennis van de klacht die hij wil onderzoeken.

Art. 15.

§ 1. De Vlaamse ombudsman kan de administratieve overheid waaraan of de ambtenaren aan wie hij in het kader van zijn opdracht vragen richt, een dwingende termijn opleggen voor het beantwoorden van die vragen.

§ 2. De Vlaamse ombudsman kan bij het onderzoek van een klacht ter plaatse de nodige vaststellingen doen en de overlegging vragen van alle stukken en inlichtingen die hij dienstig acht voor de behandeling van de klacht.

De Vlaamse ombudsman kan ter plaatse bij de betrokken administratieve overheid alle nodige informatie inwinnen en kan de betrokkenen horen.

De in het voorgaande lid genoemde personen zijn ten aanzien van de ombudsman ontheven van hun plicht tot geheimhouding in verband met feiten waarvan zij kennis hebben en gegevens waarover zij beschikken door hun staat of beroep.

§ 3. De Vlaamse ombudsman kan zich laten bijstaan door deskundigen.

Art. 16.

§ 1. De Vlaamse ombudsman treedt bemiddelend op. Hij tracht de standpunten van de klager en de administratieve overheid te verzoenen.

§ 2. Hij kan aan de administratieve overheid aanbevelingen doen om herhaling van de feiten die aanleiding gaven tot de klacht te voorkomen.

Indien de Vlaamse ombudsman niet akkoord kan gaan met de uiteindelijke beslissing van de administratieve overheid, kan hij hierover verslag uitbrengen bij de functioneel bevoegde Vlaamse minister.

Art. 17.

De klager wordt door de diensten van de Vlaamse ombudsman geregeld geïnformeerd over het verloop van het onderzoek van zijn klacht en over het uiteindelijke gevolg dat eraan wordt gegeven.

Art. 17bis.

Het personeelslid dat een onregelmatigheid meldt zoals bedoeld in artikel 3, § 2, wordt op zijn verzoek onder de bescherming geplaatst van de Vlaamse ombudsman. Hiertoe werkt de Vlaamse regering een protocol uit met de Vlaamse ombudsdienst. Dit protocol omvat, naast de duur van de beschermingsperiode, minimaal als beschermingsmaatregelen de schorsing van tuchtprocedures en een regeling inzake het toewijzen van de bewijslast. De Vlaamse regering neemt in haar regelingen betreffende de rechtspositie van het personeel bepalingen op ter implementatie van het protocol. De Vlaamse ombudsman brengt, van zodra hij de zaak opneemt, de hiërarchische meerdere van de betrokken ambtenaar onmiddellijk op de hoogte van deze bescherming.

HOOFDSTUK IV. - VERSLAGGEVING AAN HET VLAAMS PARLEMENT**Art. 18.**

De Vlaamse ombudsman brengt ten minste éénmaal per jaar vóór 30 juni schriftelijk verslag uit bij het Vlaams Parlement over zijn werkzaamheden. Dat verslag bevat de aanbevelingen die de ombudsman nuttig acht en vermeldt de eventuele moeilijkheden die hij bij de uitoefening van zijn opdracht ondervindt. De identiteit van klagers en van personeelsleden van de administratieve overheden mag niet in het verslag worden vermeld.

Het verslag van de Vlaamse ombudsman wordt door het Vlaams Parlement openbaar gemaakt.

Art. 19.

De Vlaamse ombudsman kan al dan niet op eigen verzoek te allen tijde door het Vlaams Parlement worden gehoord.

HOOFDSTUK V. - DIVERSE BEPALINGEN**Art. 20.**

Het Vlaams Parlement stelt jaarlijks op voorstel van de ombudsman de kredieten vast die nodig zijn voor de werking van zijn dienst.

Art. 21.

De personeelsformatie en het statuut van het personeel van de ombudsdienst worden door het Vlaams Parlement vastgesteld op voorstel van de ombudsman.

De personeelsleden van de ombudsdienst vervullen hun opdracht onder leiding van de ombudsman.

De personeelsleden van de ombudsdienst hebben in de uitoefening van ombudstaken dezelfde bevoegdheden als de Vlaamse ombudsman.

Art. 22.

De Vlaamse ombudsman stelt een huishoudelijk reglement op voor de werking van zijn diensten. Dat reglement wordt door het Vlaams Parlement goedgekeurd en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

Art. 23.

Dit decreet treedt in werking op 1 september 1998.

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

1 JUNI 2001. - Decreet houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen

Het Vlaams Parlement heeft aangenomen en Wij, Regering, bekrachtigen hetgeen volgt:

HOOFDSTUK I

Algemene bepalingen

Artikel 1

Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

Artikel 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.

Artikel 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.

Artikel 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

Artikel 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.

Artikel 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.

Artikel 7

De bestuursinstelling bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien dagen na ontvangst van de klacht.

Artikel 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.

Artikel 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 juridictioneel 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.

Artikel 10

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

Artikel 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.

Artikel 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.

Artikel 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.

Artikel 14

Dit decreet treedt in werking op 1 januari 2002.

4.3 THEMATISCHE AANBEVELINGEN VOOR ONDERWIJS DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST (1999-2003)

1999

AANBEVELING 1999-25

De Vlaamse overheid moet een herziening van de regelgeving inzake de toekenning van studietoelagen overwegen om een te rigide toepassing of onbedoelde effecten te voorkomen. Er moet worden onderzocht welke aanpassing te verkiezen is: de limitatieve lijst van situaties uitbreiden, een geobjectieerd beoordelingskader vaststellen of een andere methode. De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin voor hetzelfde studiejaar, ook over de onderwijstypes heen, koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

AANBEVELING 1999-26

De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin voor hetzelfde studiejaar, ook over de onderwijstypes heen, koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

AANBEVELING 1999-27

De Vlaamse overheid moet de criteria bekendmaken aan de hand waarvan beslist wordt of met een laattijdig ingediende aanvraag voor een studietoelage nog rekening gehouden kan worden, zodat alle burgers zelf kunnen uitmaken of de indiening van een laattijdige aanvraag zinvol is.

2000

AANBEVELING 2000-24

De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin en voor hetzelfde studieniveau (hoger of secundair onderwijs) koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

AANBEVELING 2000-25

De Vlaamse overheid moet de samenwerking met het Ministerie van Financiën verbeteren. Aanvragen zonder aanslagbiljet moeten evenzeer een vlotte afhandeling kennen als de andere dossiers.

AANBEVELING 2000-26

De Vlaamse overheid moet bij de voorbereiding van het nieuwe decreet inzake studietoelagen zeer zorgvuldig te werk gaan, zodat de nieuwe regelgeving optimaal is afgestemd op een complexe sociale realiteit.

2001

AANBEVELING 2001-28

De Vlaamse overheid moet blijven aandringen bij het ministerie van Financiën om de samenwerking in het kader van de aanvragen studietoelage te verbeteren, zowel inzake gegevensuitwisseling als mogelijkheden tot samenwerking bij nieuwe fiscale regelgeving.

AANBEVELING 2001-29

De Vlaamse overheid moet de gegevenskoppeling van dossiers studietoelage van kinderen uit één gezin realiseren. Bij de afhandeling van dossiers moeten rechtstreeks toegankelijke gegevensbestanden optimaal gebruikt worden zodat de administratieve lasten van de aanvrager worden geminimaliseerd.

2002

AANBEVELING 2002-24

De Vlaamse overheid moet nieuwe regelgeving of beslissingen tijdig en gepast meedelen aan scholen. Hierbij moet rekening worden gehouden met de eigenheid van de schoolkalender, met name de grote schoolvakantie in de zomer en de drukte bij de start in september.

AANBEVELING 2002-25

De Vlaamse overheid moet het idee van de jokerbeurs verder uitwerken en onderzoeken of ook voor de voortgezette opleidingen een inschrijvingsgeld met een beurstarief kan worden ingevoerd.

AANBEVELING 2002-26

De Vlaamse overheid moet verder werk maken van de administratieve vereenvoudiging voor het verkrijgen van een studietoelage. Via verdergaande gegevensuitwisseling met andere overheidsdiensten, moet de administratieve last voor de burger tot een minimum worden beperkt. De mogelijkheid van een automatische toekenning van een toelage moet worden onderzocht.

AANBEVELING 2002-27

De Vlaamse overheid moet erop toezien dat scholen kwaliteitsvol archiveren. Zeker bij overnames en fusies moet duidelijkheid over de inhoud van het nieuw samengestelde archief gegarandeerd zijn.

2003

AANBEVELING 2003-23

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of in de regelgeving op studietoelagen hoger onderwijs, analoog aan de regelgeving op studietoelagen secundair onderwijs, de mogelijkheid kan worden opgenomen om de aanvraag te beoordelen op basis van het vermoedelijke inkomen van het jaar dat volgt op het kalenderjaar waarin het academiejaar start, als de feiten die een inkomensdaling tot gevolg hebben zich pas in de loop van dat kalenderjaar voordoen.

AANBEVELING 2003-24

De Vlaamse overheid moet, binnen de eigenheid van beide systemen, een optimale afstemming nastreven van de voorwaarden die gelden voor een studietoelage secundair onderwijs met de voorwaarden die gelden voor een studietoelage hoger onderwijs.

AANBEVELING 2003-25

De Vlaamse overheid moet nalatigheidsintresten betalen in geval van een laattijdige uitbetaling van een (deel van een) wedde waarvoor de administratie voordien al de nodige gegevens had ontvangen.

AANBEVELING 2003-26

De Vlaamse overheid moet bij terugvorderingen duidelijk en volledig informeren over de aard, de omvang en de reden van de terugvordering. Bij een terugvordering van bruto bedragen moet voor de bedrijfsvoorheffing de mogelijkheid worden geboden de effectieve terugbetaling van die bedrijfsvoorheffing door de administratie der Directe Belastingen af te wachten.

4.4 ENKELE OMBUDSDIENSTEN

Europese ombudsdienst

Professor Nikiforos Diamandouros

Avenue du Président Robert Schuman 1 B.P. 403

F-67000 Strasbourg Cedex

Tel: (33)388.17.23.13

Fax: (33)388.17.90.62

euro-ombudsman@europarl.eu.int

www.euro-ombudsman.eu.int/media/nl/default.htm

Vlaamse ombudsdienst

Bernard Hubeau

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

Tel : 0800/240.50 of 02/552.98.98

klachten@vlaamseombudsdienst.be

www.vlaamseombudsdienst.be

VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding)

Anne-Marie Vriens

Brusselsesteenweg 288

2800 Mechelen

Tel: 015/44.06.98

Fax: 015/41.49.03

avriens@vdab.be

www.vdab.be

Centrale klachtencoördinator Gemeenschapsonderwijs

Lieve De Cuyper

Emile Jacquainlaan 20

1000 Brussel

Tel: 02/790.94.99

Fax: 02/790.95.16

lieve.de.cuyper@rago.be

www.rago.be/Klachtenprocedure/klachten.htm

Federale ombudsdienst

Herman Wuyts, federaal ombudsman

Hertogstraat 43

1000 Brussel

Tel: 02/289.27.27

email@federaalombudsman.be

Ombudsdienst Pensioenen

De heer Schuermans

Simon Bolivarlaan 30 bus 5

1000 Brussel

Tel: 02/274.19.80

Fax: 02/208.31.43

ombud.pen@skynet.be

www.ombudsmanpensioenen.be

Ombudsdienst NMBS

Guido Herman

Kantersteen 4 (2de verdieping)

1000 Brussel

Tel: 02/525.40.00

Fax: 02/525.40.10

www.b-rail.be/ombudsman/N

Ombudsdienst De Post

Truus Lostrie

Koningsstraat 97 (2e verdieping)

1000 Brussel

Tel: 02/221.02.20

Fax: 02/221.02.44

courrier@ombudsman.post.be

www.ombudsman.post.be

Ombudsdienst Telecommunicatie

Luc Tuerlinckx

Barricadenplein 1

1000 Brussel

Tel: 02/223.09.09

Fax: 02/219.86.59

klachten@ombudsmantelecom.be

www.ombudsmantelecom.be

Ombudsdienst Banken, kredieten en beleggingen

Marjorie Dedryvere en Claude Picqueur

de Meeûsplantsoen 35

1000 Brussel

Tel: 02/545.77.70

Fax: 02/545.77.79

Ombudsman@ombFin.Be

www.abb-bvb.be/gen/nl/ombudsman.html

Ombudsdienst van de Verzekeringen

Josette Van Elderen

De Meeûssquare 35

1000 Brussel

Tel: 02/547.58.71

Fax: 02/547.59.75

info@ombudsman.as

www.ombudsman.as

4.5 KLACHTENCOÖRDINATOREN

BOVENBOUW					
Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Beleidscoördinatie	Ann Dejaeghere	02/553.95.41	5C04	ann.dejaeghere@ond.vlaanderen.be	Algemene coördinatie van de beleidsvoorbereiding
Begroting en Gegevensbeheer	Ann Van Driessche	02/553.95.40	5B20	ann.vandriessche@ond.vlaanderen.be	Gegevensbeheer Publicaties
Secretariaat-generaal	Ann Bellon	02/553.95.00	5B25	ann.bellon@ond.vlaanderen.be	Zorgvuldig bestuur Publicaties Inspectie

ADMINISTRATIE BASISONDERWIJS

Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Beleidsvoorbereiding Basisscholen	Karl Wauters	02/553.92.36	4A06	karl.wauters@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding voor scholen en leerlingen
Beleidsuitvoering Basisscholen	Annick Claes	02/553.93.82	4A25	annick.claes@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering voor scholen en leerlingen
Beleidsvoorbereiding Personeel Basisonderwijs	Ilse De Volder	02/553.94.84	4C02	ilse.devolder@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding voor personeel basis
Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs	Nele Beerens	02/553.93.03	4B14	nele.beerens@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering voor personeel basis

ADMINISTRATIE SECUNDAIR ONDERWIJS

Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Beleidsvoorbereiding Secundaire Scholen	Ruben Plees	02/553.89.66	2C01	ruben.plees@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding voor scholen en leerlingen
Beleidsuitvoering Secundaire Scholen	May Van Elst	02/553.87.13	2A10	may.vanelst@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering voor leerlingen- en schooldossiers (SBT's) Verificatie
Beleidsvoorbereiding Personeel Secundair Onderwijs	Nadette Warnier	02/553.89.47	2C13	nadette.warnier@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding voor personeel secundair
Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs	Staf Permentier	02/553.91.08	3AB04	staf.permentier@ond.vlaanderen.be	Personeelsdossiers (WS's): Vervangingspool; detacheringen; TBS 55+; overdrachten; meesters, vak- en dienstpersoneel

ADMINISTRATIE HOGER ONDERWIJS EN WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK

Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Hogescholen	Jean-Paul Adams	02/553.97.39	6A25	jeanpaul.adams@ond.vlaanderen.be	Hogescholenonderwijs – Organisatie en personeel
Universiteiten	Ann Raiglot	02/553.98.93	7A01	ann.raiglot@ond.vlaanderen.be	Universitair onderwijs en wetenschappelijk onderzoek – Organisatie en personeel

ADMINISTRATIE PERMANENTE VORMING

Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Deeltijds Kunstonderwijs	Jos Thys	02/553.98.93	7C10	jos.thys@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

ADMINISTRATIE ONDERSTEUNING

Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Personeel, Logistiek en Boekhouding Onderwijs	Annie Hofman	02/553.87.88	1B10	annie.hofman@ond.vlaanderen.be	Departementaal personeelsbeleid, boekhouding
Coördinatie Onderwijspersoneel	Christa Vandenhende	02/553.65.02	1C13	christa.vandenhende@ond.vlaanderen.be	Coördinatie van de beleidsuitvoering voor niveau-overschrijdende materies inzake personeel
CLB, Nascholing en Leerlingenvervoer	Sarah Buelens	02/553.86.39	1A06	sarah.buelens@ond.vlaanderen.be	Organisatie en personeel CLB, nascholing, ouders en leerlingenvervoer
Studietoelagen	Roland D'Hoker	02/553.86.40	1M02	roland.dhoker@ond.vlaanderen.be	Studietoelagen secundair en hoger onderwijs
	Marc Reniers	02/553.86.37	1M02	marc.reniers@ond.vlaanderen.be	Studietoelagen secundair en hoger onderwijs
Informatie en Documentatie Onderwijs	Joke Pieraert	02/553.96.52	5A08	jo.pieraert@ond.vlaanderen.be	Communicatie met de onderwijswereld en het brede publiek

CENTRALE KLACHTENCOÖRDINATIE

Afdeling	Centrale coördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Secretariaat-generaal	Willy Van Belleghem	02/553.95.55	5B25	willy.vanbelleghem@ond.vlaanderen.be	Centrale opvolging van de klachtenvoorziening en beleidsrapportering

**Vragenlijst voor het verslag 2004
over het klachtenmanagement van**

**Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur
Administratie Cultuur**

Administratie Cultuur

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

Klachtencoördinator:

Gert Van Tittelboom
Parochiaansstraat 15 (kamer 406)
1000 Brussel
tel 02-553 68 63
gert.vantittelboom@wvc.vlaanderen.be

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	10
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	10
	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	6
	Mail	4
	Telefoon	
	Fax	
	Mondeling	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	9
	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	7.4
	Mediaan	3
	0-10 dagen	7
	> 10 dagen	3
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	18.1
	Mediaan	13
	0-20 dagen	6
	21-45 dagen	4

	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	10
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	10
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	6
	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>
--	------------------------------------

Aantal klachten per inhoudelijke categorie. De verdeling in categorieën moet voldoende gedetailleerd zijn.

Directoraat-generaal	0
Afdeling Beeldende Kunst en Media	0
Afdeling Jeugd en Sport	0
Afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk	0
Afdeling Muziek, Letteren en podiumkunsten	0
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSK)	10
Totaal Cultuur	10

**Per inhoudelijke categorie;
de mate van gegrondheid van de klacht
(gegrond / deels gegrond / ongegrond)**

	Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd
Directoraat-generaal	NVT	NVT	NVT
Afdeling Beeldende Kunst en Media	NVT	NVT	NVT
Afdeling Jeugd en Sport	NVT	NVT	NVT
Afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk	NVT	NVT	NVT
Afdeling Muziek, Letteren en podiumkunsten	NVT	NVT	NVT
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSK)	10	0	0
Totaal Cultuur	10	0	0

**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	NVT	NVT	NVT
Afdeling Jeugd en Sport	NVT	NVT	NVT
Afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk	NVT	NVT	NVT
Afdeling Muziek, Letteren en podiumkunsten	NVT	NVT	NVT
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSK)	10	0	0
Totaal Cultuur	10	0	0

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	NVT	NVT	NVT	NVT	NVT
Afdeling Jeugd en Sport	NVT	NVT	NVT	NVT	NVT
Afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk	NVT	NVT	NVT	NVT	NVT
Afdeling Muziek, Letteren en podiumkunsten	NVT	NVT	NVT	NVT	NVT
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSK)	0	0	4	6	0
Totaal Cultuur	0	0	4	6	0

- 1: Niet-correcte beslissing
- 2: Te lange behandeltermijn
- 3: Ontoereikende informatieverstrekking
- 4: Onvoldoende bereikbaarheid
- 5: Onheuse bejegening
- 6: Andere

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)

Afzonderlijk blad gebruiken

In de loop van 2002 werd de procedure voor de klachtenbehandeling uitgewerkt in het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur. 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 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.

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 is de interne procedure gedocumenteerd 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. De registratie van de klachten gebeurt door een departementaal systeem. De diensten van het departement zorgen voor de kwantitatieve rapportage, terwijl het kwalitatieve rapport wordt samengesteld door de bovenbouw en de administraties van het departement afzonderlijk.

Elke afdeling van de administratie Cultuur streeft naar een optimale doorstroming van klachten

naar de betrokken klachtenbehandelaar, dankzij mondelinge toelichtingen tijdens staf- of personeelsvergaderingen, het expliciet opnemen van de klachtenbehandelaar in het organogram, de rechtstreekse samenwerking met de secretariaten waar de correspondentie aankomt...

In het KMSKA worden de klachten gecentraliseerd bij de klachtenbehandelaar. Verzoekers worden met hun klacht vrijwel onmiddellijk naar de behandelaar doorverwezen die voor de verdere afhandeling zorgt. Het KMSKA vervult als museum een sterkere loketfunctie dan de andere afdelingen van de Administratie Cultuur, en krijgt vanuit zijn publieksopdracht dan ook vooral klachten te verwerken van bezoekers. Die klachten zijn vaak ook van een andere aard dan diegene die in de Administratie Cultuur behandeld worden. Vandaar dat er ook telkens een aparte paragraaf aan de klachten van het KMSKA besteed wordt.

Administratie Cultuur

Directoraat-generaal:

Het directoraat-generaal van de administratie Cultuur heeft in 2004 geen klachten ontvangen.

Afdeling Beeldende Kunst en Musea:

De afdeling Beeldende Kunst en Musea van de administratie Cultuur heeft in 2004 geen klachten ontvangen.

Afdeling Jeugd en Sport:

De afdeling Jeugd en Sport van de administratie Cultuur heeft in 2004 geen klachten ontvangen.

Afdeling MLP:

De afdeling Muziek, Letteren en Podiumkunsten van de administratie Cultuur heeft in 2004 geen klachten ontvangen.

Afdeling VOB:

De afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk van de administratie Cultuur heeft in 2004 geen klachten ontvangen.

KMSKA

Als museum heeft het KMSKA rechtstreeks contact met de bezoekers en dus een soort loketfunctie. De werking van het museum is dan ook van een heel andere aard dan die van de diensten van de administratie Cultuur.

In 2004 heeft het KMSKA zo'n xx bezoekers over de vloer gehad. Als er wrevél ontstaat bij de bezoekers omwille van de dienstverlening, worden de mensen meestal ter plaatse tevreden gesteld. Het KMSKA registreert enkel de formele klachten die net onmiddellijk kunnen afgehandeld worden. In 2004 zijn er 11 formele klachten geweest:

- Iemand vond dat hij gebrekkige informatie had gekregen bij zijn bezoek aan het museum. Het KMSKA heeft de persoon de juiste informatie bezorgd en dit mee opgenomen als verbeterpunt.
- Een bezoeker klaagde over de verlichting van de tentoonstelling "Anversagurova". Het KMSKA heeft in een brief de keuze van de verlichting geduid aan de verzoeker.
- Een bezoeker was niet tevreden met de presentatie van de collectie. Het KMSKA heeft een brief gestuurd waarin de verbeterpunten die de bezoeker aanbracht, besproken worden en uitgelegd wat daaraan kon worden gedaan.

- Een verzoeker was volwassen student en kreeg geen studentenkorting. Er werd een brief gestuurd waarin de vergissing werd toegegeven, samen met twee gratis toegangstickets ter compensatie.
- Er waren geen brochures over het 'Wie zoet is krijgt lekkers' project beschikbaar. Er werd per brief een verontschuldiging gestuurd. Zodra de nieuwe brochures klaar waren, werden 2 exemplaren opgestuurd.
- De verzoeker kreeg verkeerde informatie op de website en dacht dat hij en zijn groep gratis toegang kregen. Er werd de verzoeker een brief met uitleg over de gewijzigde regelingen gezonden.
- Een bezoeker merkte op dat het naamplaatje met de naam van de schenker van een werk ontbrak. Het KMSKA heeft zich hiervoor verontschuldigd en een plaatje gehangen bij het schilderij in kwestie.
- Iemand signaleerde fouten in de catalogus “De uitvinding van het landschap”. Het KMSKA heeft een erratum uitgebracht waarin de fouten werden rechtgezet. De persoon in kwestie werd daarvan op de hoogte gesteld en er werd hem een exemplaar van de catalogus met erratum toegestuurd.
- Een bezoeker klaagde over verkeerde informatie over de tarieven van de Vrienden KMSKA. Het KMSKA heeft een mail teruggestuurd met de melding van de wijzigingen van de onjuiste informatie.
- Een bezoeker vindt dat de vestiaire van het KMSKA onpraktisch is ingericht. Het KMSKA heeft in een brief de bezoeker een verklaring gegeven van de huidige situatie.
- Een verzoeker klaagde over foutieve reservaties. Toerisme Antwerpen heeft een brief opgesteld over de verkeerd gelopen reservaties en KMSKA heeft deze brief bevestigd.
- Iemand klaagde over het feit dat er auto's geparkeerd stonden in de tuin van het KMSKA. Het KMSKA heeft in een brief de situatie verduidelijkt aan de klager.
- Tijdens een bezoek aan het KMSKA was er een fout met de apparatuur van de audiogids. Er deden zich problemen voor met de betaling. Het KMSKA heeft de verzoeker een brief met rechtzetting en excuses toegestuurd en de verzoeker tevens een museumboek cadeau gedaan ter compensatie.

Voor bijna alle klachten wordt de timing voor het sturen van het ontvangstbewijs (10 dagen) gerespecteerd. Wat betreft het afhandelen van de klacht (45 dagen), wordt de timing voor alle klachten gerespecteerd.

De klachten die in de administratie Cultuur zijn behandeld in 2004 zijn lichtjes afgenomen ten opzichte van 2003. De stijging van het aantal klachten die in 2002 vermoedelijk te wijten was aan de bekendmaking van het klachtendecreet en de invoering van het registratiesysteem, heeft zich ook in 2004 niet voortgezet. Vermoedelijk ligt het uitdijende effect van de bekendmakingscampagne deels aan de basis van de daling.

Opmerkelijk is dat er binnen het hoofdbestuur van de administratie Cultuur geen klachten zijn binnengelopen. Enkel het KMSKA heeft ongeveer evenveel klachten als in 2003. Dit is natuurlijk grotendeels te wijten aan de aard van de instelling van KMSKA als museum, waar het contact met de klanten veel intenser en directer is dan in het hoofdbestuur van de administratie. Zoals aangegeven in de bespreking van het klachtenbeeld heeft het KMSKA al een aantal verbeterpunten aangepakt om haar publiekswerking en dienstverlening te optimaliseren.

De verwarring rond 'klachten' die via de Vlaamse ombudsdienst tot bij de administratie komen, die er in 2003 heerste heeft zich in 2004 niet verdergezet.

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

Aangezien de klachtenbehandelaar van het KMSKA geen toegang heeft tot de server van het hoofdbestuur in Brussel, verzamelt de behandelaar alle gegevens voor de klachten manueel en stuurt die dan door naar de klachtencoördinator van de administratie Cultuur. Deze geeft alle gegevens dan in in een registratiesysteem. De doorstroming van deze gegevens die in 2003 nog niet optimaal verliep, is intussen op punt gesteld.

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

Het is niet duidelijk waaraan het te wijten is dat er in 2004 geen klachten zijn binnengelopen bij het hoofdbestuur van de administratie Cultuur. Vermoedelijk ligt de oorzaak deels bij de lage bekendheid bij de bevolking/culturele sector van de mogelijkheid om klachten in te dienen. Om deze bekendheid te verhogen, zullen we in 2005 de mogelijkheid om klacht in te dienen op een vaste plaats op de website van de administratie Cultuur opnemen. Verder kan hier ook een online formulier worden opgenomen zodat de drempel voor de verzoeker om klacht in te dienen, verlaagd wordt.

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn

.....

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	66
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	59
	Onontvankelijk	7
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	4
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	1
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de draager	Brief	18
	Mail	3
	Telefoon	25
	Fax	4
	Mondeling	
	Kabinetsnota	16

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	50
	Via kabinet	16
	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	
	Ontvangstmelding=Meedelen eindbeslissing /Nog niet verstuurd	4
	0-10 dagen	57
	> 10 dagen	5
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-20 dagen	14
	21-45 dagen	42
	46-90 dagen	6
	Nog geen eindbeslissing verzonden	4
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	40
	Deels gegrond	
	Ongegrond	26
Aantal <u>ontvankelijke</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	20
	Ongegrond	26
	Onopgelost	20
Aantal <u>ontvankelijke</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet akkoord met de prestatie of beslissing	26
	Te lang uitblijven van de prestatie of beslissing	5
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	26
	Andere	

1 INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

1.1 AFDELING WELZIJNSZORG

1.1.1 Ouderenvoorzieningen

Er waren in 2004 4 klachten. Eén initiatiefnemer voelde zich onheus bejegend omdat hij niet voldoende tijd voor overleg gehad had. Eén initiatiefnemer ging niet akkoord met een beslissing waarbij aan een ander rusthuis uit zijn gemeente een voorafgaande vergunning werd toegekend op basis van verkeerde documenten. De laatste twee klachten komen van dezelfde persoon en gaan over hetzelfde onderwerp: betrokkene kocht een appartement dat later een erkenning als serviceflat kreeg (reageert dus ook tegen een beslissing van de administratie).

2 KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING

2.1 ADMINISTRATIE GEZIN EN MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

Klachten tegen de eigen werking handelt de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn af conform het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.

2.1.1 Dossierloop

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

Registraties en klachtafhandeling gebeuren onder de verantwoordelijkheid van de afdelingshoofden en van de directeur-generaal binnen de betrokken entiteiten met respect voor de onverenigbaarheden omschreven in de regelgeving.

De klachtontvanger stuurt de geregistreerde klacht via hiërarchische weg naar het afdelingshoofd van de betrokken entiteit. Bv.: een klacht wordt ontvangen op het kabinet en het kabinet stuurt deze door aan de directeur-generaal via de secretaris-generaal. De directeur-generaal zal deze klacht overmaken aan het afdelingshoofd.

Het afdelingshoofd maakt deze klacht over aan de klachtbehandelaar die aangesteld werd binnen elke afdeling. Deze volgt de procedure zoals voorzien in het klachtendecreet.

De klachtencoördinator van de administratie staat in voor de verplichte jaarlijkse rapportage over het klachtenbeeld en ondersteunt de klachtenbehandelaars, o.m. door het ter beschikking stellen van het registratie-instrument.

2.1.2 Klachtenafhandeling als interne controle

Klachtenregistratie, -verwerking en -interpretatie zijn samen een element van **interne controle**. Het klachtenbeeld is een **permanent aandachtspunt** voor geresponsabiliseerde ambtenaren. De in de administratie gehanteerde applicatie laat toe van permanent te rapporteren over:

- Het detail van alle geregistreerde klachten per entiteit;
- Dossierlast en doorlooptijden;
- Toetsing aan de ombudsnorm;
- Draggers van de klachten.

2.1.3 Wanneer een klachtendossier openen?

In principe registreren we geen klachten die onmiddellijk onontvankelijk blijken, of die we onmiddellijk in het rechtstreekse contact met de verzoeker rechtzetten - conform het decreet:

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. [...]

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

Art. 9. [...] Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan onterwijl schriftelijk in kennis gesteld. De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd.

Zodra de administratie een ontvankelijke klacht capteert, hetzij via rechtstreekse communicatie, hetzij via de Ombudsdienst, kabinetsnota,... en we niet **onmiddellijk** kunnen overgaan tot de **rechtzetting**, **starten we een procedure** via registratie van de gegevens, ontvangstmelding binnen de tien dagen, enz.

2.1.4 Rolverdeling

Een bij een klacht betrokken personeelslid kan niet optreden als klachtenbehandelaar. Bij 'vragen om informatie' die quasi ongemerkt overgaan in 'klachten', dient **tijdig afstand genomen**. Het aangesproken personeelslid moet er dan de teamverantwoordelijke of afdelingshoofd bij betrekken

Art. 8. De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. [...]

De opvolging van de klachten is niet alleen een kwestie van zorgvuldige registratie, maar ook van een accurate en klantgerichte **dossierloop**:

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.

Alle contacten met de **Vlaamse Ombudsdienst** over **potentiële en lopende** klachten moeten worden geregistreerd – als klachtinhoud en/of als maatregel ter opvolging van de klacht.

2.1.5 Scope van de registratie

De administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn beperkt haar registratie over de klachten tot die gegevens die het decreet als te registreren vernoemt. Aandacht gaat ook uit naar de verplichtingen die de privacywetgeving oplegt.

De gegevens van het klachtenregister omvatten per individuele klacht:

- Datum van ontvangst van de klacht
- Ontvanger van de klacht
- Persoonsgegevens van de indiener van de klacht
- Drager van de klacht (brief, fax, e-mail, telefoon)
- via wie werd de klacht ontvangen (rechtstreeks van de burger, via kabinet, via andere wegen)
- Omschrijving of samenvatting van de klacht
- Verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- Resultaat van de klachtenbehandeling:
 - Ontvankelijk
 - Ongegrond
 - Opgelost
 - Niet opgelost
 - Onontvankelijk
- Reden van eventuele onontvankelijkheid

- Klachtenbehandelaar binnen de bestuursinstelling
- Beoordeling van de klacht volgens de ombudsnormen
- Datum waarop de klacht afgehandeld is
- Datum van mededeling van de beslissing
- Ondernomen of te nemen maatregelen

2.2 AFDELING BIJZONDERE JEUGDBIJSTAND

2.2.1 Toegang tot de klachtenbehandeling.

JO-lijn, de informatie – en klachtenlijn van de bijzondere jeugdbijstand, is het kanaal waar melders hun klachten uiten.

Een gratis telefoongesprek is voldoende om een klachtenprocedure te starten.

Melders bereiken JO-lijn maandag van 9 tot 13 uur en woensdag en vrijdag van 13 en 18 uur. Sommige melders uiten hun klachten liever in brieven aan een lid van de Vlaamse Regering of aan de Koning.

De procedure blijft echter hetzelfde. Melders krijgen, indien nodig, binnen de tien dagen een ontvangstmelding toegezonden. Deze brief herhaalt de klacht en de melder wordt expliciet op de hoogte gebracht van de werkwijze van JO-lijn.

Vijfenvoertig dagen later krijgt de melder het antwoord op zijn klacht.

Informatie over JO-lijn vinden melders in verschillende brochures van de afdeling bijzondere jeugdbijstand, zoals "Jij en het comité " of "Jij en de jeugdrechtbank". Affiches en folders zorgen dat JO-lijn gekend blijft bij gebruikers van de bijzondere jeugdbijstand: in comités voor bijzondere jeugdzorg, bemiddelingscommissies, sociale diensten van de jeugdrechtbank en voorzieningen.

Promotiemateriaal van JO-lijn kwam toe in verschillende CAW's, JAC's en Clb's. Deze diensten bereiken mogelijke melders.

2.2.2 De klachtenbehandeling stap voor stap

De klachtenbehandeling bij JO-lijn bestaat uit drie fasen, die niet strikt van elkaar te scheiden zijn. Eerst is er de **klachtverkenning**. JO-lijn nodigt de melder uit zijn volledige verhaal te vertellen. Hoe is hij bij de bijzondere jeugdbijstand terecht gekomen? Welke hulpverlening krijgt hij? Gaat hij akkoord? Wat is de reden voor zijn hulpverlening?

Het latere gesprek met zijn consulent zal het verhaal aanvullen.

In deze gesprekken toetst JO-lijn de gevolgde procedure binnen de Bijzondere Jeugdbijstand en is er aandacht voor de moeilijkheden in de hulpverleningsrelatie.

Geleidelijk **analyseert** JO-lijn de klacht. Een belangrijke leidraad hierbij is een strikte scheiding tussen de objectieve feiten en het subjectieve aanvoelen.

In een brief aan de melder licht JO-lijn het onderzoek naar haar/zijn klacht toe.

JO-lijn maakt tevens afspraken met consulent en cliënt.

2.2.3 Een bijdrage om een oplossing voor de klacht te vinden..

Ervaring bij JO-lijn leert dat een antwoord op de klacht meestal niet voldoende is. De melder vraagt zeker impliciet om de communicatie te verbreden of te heropenen. De klachten handelen over hun kinderen, zij moeten na de klachtenbehandeling verder met de hulpverlening.

3 BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN HET AFGELOPEN JAAR

3.1 AFDELING BIJZONDERE JEUGDBIJSTAND

In 2004 hebben 629 melders de weg naar JO-lijn gevonden, vierenvijftig van hen hadden een klacht in de zin van het klachtendecreet - tegen de werking van de administratie. De overige meldingen

werden behandeld door de JO-lijn in kader van de decretaal onderbouwde werkingsbeginselen van instemming, inspraak en betrokkenheid van de cliënten.

Zevenentwintig klachten werden direct opgelost of de melder wou geen actie vanuit JO-lijn. Zij kwamen niet in de klachtenregistratie terecht.

Melders van klachten bevonden zich in hoofdzaak in de publieksrelaties van de comités (veertien klachten), pas hierna van de jeugdrechtbanken (acht klachten) en van de bemiddelingscommissies (vier klachten).

De meeste klachten (veertien) handelen over maatregelen waarmee de melder niet akkoord gaat. Gezien de beslissingen genomen worden door autonome organen, zoals een bureau van een comité, kan JO-lijn deze alleen maar aanvaarden. Om een aanpassing te bekomen van een maatregel kan de melder alleen maar geadviseerd en ondersteund worden om de geëigende procedures te volgen. Een doorverwijzing vanuit de bemiddelingscommissie naar het parket is zelf niet herstelbaar.

JO-lijn beperkt zich tot het reconstrueren van het verloop van de hulpverlening en het beslissingsproces. Bij onregelmatigheden brengt JO-lijn de cliënt en de consulent hiervan op de hoogte gebracht. Ook de regioverantwoordelijken worden bij zeer ernstige klachten op de hoogte gesteld.

Negen melders voelden zich onheus behandeld door hun consulent. Deze klachten zijn meestal vaag en moeilijk werkbaar. Indien ze worden besproken in het perspectief van de hulpverlening, kan men klachten/ weerstand duiden als een onderdeel van het hulpverleningsproces. Hiervan kiest JO-lijn de invalshoek van de communicatie. Door bemiddeling tussen consulent en cliënt probeert JO-lijn de situatie werkbaar te houden.

Twee melders waren niet tevreden door de lange wachttijden in de voorzieningen.

Een melder had problemen om zijn kinderbijslag te krijgen na een plaatsing. Het document voor toelating uitbetaling kinderbijslag hebben we opnieuw verzonden naar het bevoegde kinderbijslagfonds.

3.2 VLAAMS ZORGFONDS

De vier klachten waren ongegrond in het kader van het klachtendecreet. Drie klachten waren gericht tegen de werking van de zorgkas. Eén klacht handelde over het gevoerde beleid, meer bepaald over het feit dat voor de zorgverzekering jaarlijkse bijdragen moeten betaald worden.

3.3 AFDELING WELZIJNSZORG

3.3.1 Ouderenvoorzieningen

Één klacht kwam van een individuele initiatiefnemer, nl. een vzw, één klacht van een koepelorganisatie en twee klachten over hetzelfde item van een privé-persoon (eigenaar van een appartement).

De koepelorganisatie voelde zich onheus bejegend door de administratie. De vzw en de privé-persoon vonden dat in hun dossier verkeerde beslissingen waren genomen.

4 EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD IN HET AFGELOPEN JAAR

4.1 AFDELING ALGEMEEN WELZIJNSBELEID

Beperkt aantal klachten, en ze betreffen alle niet-akkoord gaan met beslissingen. Geen enkele klacht was gegrond, maar het is begrijpelijk dat er reacties komen op negatieve beslissingen. Het is ook positief dat de klachten alle zakelijk en duidelijk waren geformuleerd.

4.2 AFDELING BIJZONDERE JEUGDBIJSTAND

Het zijn vooral volwassenen die de weg naar JO-lijn vinden. Deze vaststelling maakten we ook vorig jaar. JO-lijn nam hierom deel aan de Uitwisselingsconferentie Cliënt Centraal in 's-Hertogenbosch op 26 mei. Hier kon JO-lijn zijn werking voorleggen aan geplaatste jongeren. Jonge

melders hadden vooral de nood om te klagen over hun directe leefomgeving. De procedure van de BJB, de rol, van de consultant, e.d. liggen soms te ver van hun bed. Zij spraken ook hun voorkeur uit voor het Nederlandse systeem. Een onafhankelijke dienst komt geregeld de jongeren bezoeken. Eens de vertrouwensrelatie aanwezig, komt pas de openheid om over hun klachten te spreken. Deze klachten van jongeren vallen niet meer in het toepassingsgebied van het klachtendecreet zelf. Ze handelen over de interne werking van de voorziening waarin ze verblijven. Een verwijzing naar de interne klachtenprocedure, noodzakelijk voor het kwaliteitsdecreet, heeft bij de jongeren echter weinig succes. Een oprichting van een aanspreekpunt voor informatie en bemiddeling voor de welzijnsvoorziening waarvan sprake in het decreet over gebruikersrechten zou een oplossing kunnen bieden.

JO-lijn denkt echter verder na hoe deze doelgroep beter kan bereikt worden.

Klachten van melders worden steeds ontvankelijk verklaard. JO-lijn maakt geen gebruik van de verschillende onontvankelijkheidsgronden. Klachten over BJB handelen direct of indirect over hun familiale situatie en hun kinderen. In deze emotievolle context willen we geen gebruik maken van eerder formele onontvankelijkheidsgronden.

Bij het onderzoeken van de gegrondheid van klachten over genomen beslissingen wordt het verloop van de procedure binnen de Bijzondere Jeugdbijstand getoetst aan:

- De werkwijze zoals beschreven in het kinderrechtenverdrag
- De gecoördineerde decreten van 4/4/90
- Het besluit betreffende de organisatie en werkwijze van de Comités voor Bijzondere Jeugdzorg van 8/12/98
- Het besluit betreffende de organisatie en werking van de sociale diensten van de jeugdrechtsbank van 17/7/91.

Fouten op procedureel vlak werden niet gevonden.

JO-lijn begrijpt wel dat melders hun vragen stellen bij het gebruik van de bemiddelingscommissie. Hoewel de procedure in formele zin gevolgd werd, stelt JO-lijn zich vragen naar de werkelijke ruimte voor een bemiddeling. Soms geeft het bureau van het comité voor bijzondere jeugdzorg aan alleen maar geïnteresseerd te zijn in een doorverwijzing naar het parket. Anderen maken de bemiddelingsruimte zo klein dat de melder alleen positief of negatief kan antwoorden. Duidelijkheid over de rol van de bemiddelingscommissie is hier gewenst.

Over de gegrondheid van klachten bij het ombudscriterium "onheus bejegend" is het moeilijk oordelen. Melders zitten veelal in een conflictsituatie met hulpverleners en in een al of niet gedwongen hulpverleningstraject met betrekking tot hun kinderen. Dit verhoogt de emotionaliteit en maakt de kans op onduidelijkheden groter.

In dit kader is het noodzakelijk elk signaal van de melders serieus te nemen. Alleen zo kan de communicatiestoornis opnieuw bespreekbaar worden.

5 WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING?

5.1 AFDELING BIJZONDERE JEUGDBIJSTAND

JO-lijn ontwikkelde een nieuwe folder. Melders informeren over hoe hun klacht behandeld wordt, was de motivatie.

In het kader van het kwaliteitsbeleid, kregen alle consultants een opleiding SCREEN. Deze opleiding beoogt een meer uniforme aanpak van de hulpverlening. In functie van het Proces Implementatie Plan (PIP) wordt 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.

Voor het project DOMINO, een elektronisch dossier van cliënten en een belangrijk werkinstrument voor consulenten, namen ook alle consulenten deel aan opleidingen.

5.2 VLAAMS ZORGFONDS

De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde in zijn jaarverslag 2003 de volgende opmerking over de inning van de bijdrage voor de Vlaamse zorgverzekering:

"de Vlaamse ombudsdienst vindt dat de uiterste betaaldatum en de sancties bij niet-betaling uitdrukkelijk moeten vermeld staan op de betalingsformulieren, zodat burgers weten binnen welke termijn er moet worden betaald en wat de sancties bij niet-betaling van de orgverzekering zijn."

Het Vlaams Zorgfonds heeft op 24 mei 2004 in overleg met de zorgkassen de bijdrage van de Vlaamse Ombudsdienst besproken.

Er werd besloten dat er niet meteen een betere werkwijze dan de huidige regeling kan gevonden worden. Deze houdt in dat de zorgkassen een vroegere betalingsdatum in hun brief tot uitnodiging van de betaling mogen opgeven, weliswaar zonder aan deze vroegere datum de decretale sancties te verbinden.

5.3 AFDELING WELZIJNSZORG

5.3.1 Ouderenvoorzieningen

In één geval werd een nieuw vergunningsbesluit opgemaakt, in een ander geval werd een publicatie uitgesteld omdat er onvoldoende tijd voor overleg gegeven was.

Voor de laatste twee klachten die over hetzelfde onderwerp gaan, onderzoekt men de zaak nog volop - een oplossing is in zicht.

6 WELKE CONCRETE VOORSTELLEN TOT VERBETERING ZIJN ER GEPLAND OP BASIS VAN DE BEHANDELDE KLACHTEN

6.1 AFDELING ALGEMEEN WELZIJSBELEID

Zeer beperkt aantal klachten en alle ongegrond, zodat er ook geen knelpunten zijn uit naar voren gekomen. Bij eventuele evaluatie en/of herwerken van omzendbrieven en/of regelgeving zal bekeken worden of er mogelijkheden tot verbetering kunnen geformuleerd worden inzake de punten die meegespeeld hebben bij de betwistingen.

6.2 AFDELING BIJZONDERE JEUGBIJSTAND

De conceptuele fase voor de brochure omtrent de bemiddelingscommissie is afgerond. De verschillende instanties gaven al hun advies.

Om een ruimer draagvlak te creëren omtrent klachtenbehandeling en om de werking van JO-lijn verder te duiden, wordt een evaluatie- en herbronningsproces ingezet. Een eerste stap daartoe wordt gezet via verschillende bijeenkomsten op provinciaal niveau met de consulenten.

De uiteindelijke doelstelling is de effectiviteit van de klachtenprocedure te verhogen en deze werking verder te verankeren in het hulpverleningsproces.

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van

Afdeling Algemeen Welzijnsbeleid, Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn, departement WVC

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 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	4
	Mail	
	Telefoon	
	Fax	
	Mondeling	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	3
	Via kabinet	1
	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	2
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	16
	Mediaan	
	0-20 dagen	2
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	4
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	
	Onhese 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><i>Alle 4 de dossiers gingen over een beslissing, en waren alle 4 ongegrond. Gelet op het beperkte aantal zijn statistische bewerkingen en uitweidingen niet significant.</i></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>

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

Een reactie (en dat is meestal een brief, al dan niet elektronisch) waarvan vermoed wordt dat ze als klacht zou kunnen beschouwd worden, wordt doorgegeven aan de klachtenbehandelaar, eventueel na bespreking met het afdelingshoofd.

De klachtenbehandelaar evalueert de reactie. Zo ze als klacht dient te worden bestempeld, zorgt hij eerst voor een ontvangstmelding, en onderzoekt eerst de ontvankelijkheid. In positief geval, komt er vervolgens onderzoek van de beslissing en het kader waarbinnen deze genomen werd/moest worden. Daarnaast is er toetsing aan de ombudsnormen en aan het algemene handelingskader van het MVG.

Op grond daarvan wordt een beslissing over de klacht geformuleerd. Deze wordt meegedeeld aan de betrokkene, met een kopie aan de behandelaar. In voorkomend geval kunnen daarin ook aanbevelingen worden geformuleerd.

4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Beperkt aantal klachten, en ze betreffen alle niet-akkoord gaan met beslissingen. Geen enkele klacht was gegrond, maar het is begrijpelijk dat er reacties komen op negatieve beslissingen. Het is ook positief dat de klachten alle zakelijk en duidelijk waren geformuleerd.

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

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

Zeer beperkt aantal klachten en alle ongegrond, zodat er ook geen knelpunten zijn uit naar voren gekomen. Bij eventuele evaluatie en/of herwerken van omzendbrieven en/of regelgeving zal bekeken worden of er mogelijkheden tot verbetering kunnen geformuleerd worden inzake de punten die meegespeeld hebben bij de betwistingen.

Klachtenmanagement van de administratie Gezondheidszorg

Verslag voor het werkingsjaar 2004

1. Gegevens

Scope van het verslag

Dit verslag werd opgesteld volgens de richtlijnen, bepaald door de Vlaamse Ombudsdienst in uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende de toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen en betreft alle geledingen van de administratie Gezondheidszorg t.w.

- directoraat-generaal en entiteit Beleidsondersteuning
- afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg
- afdeling Verzorgingsvoorzieningen
- de Koninklijke Academie voor Geneeskunde van België

De klachtencoördinator

Maurits Meyers
Markiesstraat 1 (lokaal 434)
1000 Brussel
tel 02-553.36.49
maurits.meyers@wvc.vlaanderen.be

Kwantitatieve Gegevens

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	51
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	3
	Onontvankelijk	48

Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	0
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
	Kennelijk ongegrond	0
	Geen belang	0
	Anoniem	0
	Beleid en regelgeving	0
	Geen Vlaamse overheid	47
	Interne personeelsaangelegenheden	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief	46
	Mail	4
	Telefoon	0
	Fax	1
	Mondeling	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	49
	Via kabinet	2
	Via Vlaamse ombudsdienst	0
	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	0
	Mediaan	3
	0-10 dagen	0
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over het termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	0
	Mediaan	3
	0-20 dagen	0
	21-45 dagen	0
	46-90 dagen	0

	>90 dagen	0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	0
	Deels gegrond	3
	Ongegrond	0
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	0
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	0
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	0
	Andere	0

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

<i>Inhoudelijke categorie (#)</i>	<i>Mate van gegrondheid (#)</i>	<i>Mate van oplossing (#)</i>	<i>Toegepaste ombudsnorm</i>
Gericht tegen externen (voorzieningen) Onontvankelijk	Onontvankelijk (48x)		
Gericht tegen eigen dienstverlening (Klacht over onheuse bejegening)	Deels gegrond (1x)	Opgelost (1x)	Informatie ontoereikend
Gericht uitblijven van beslissing	Deels gegrond (1x)	Opgelost (1x)	Goede uitvoering en administratieve nauwkeurigheid
Gericht tegen eigen dienstverlening (Nog niet alle beroepsprocedures aangewend)	Deels gegrond (1x)	Opgelost (1x)	Informatie ontoereikend

3. De procedure van de klachtenbehandeling

Voor de uitwerking van de procedure werd uitgegaan van het decreet en de omzendbrief van 1 februari 2002. Zij is voldoende pragmatisch gehouden om de werklast binnen de beschikbare personeelssterkte te kunnen organiseren. Op die manier werd in de geest van het decreet en de kwaliteitszorg een procedure voor de klachtenbehandeling uitgewerkt in 2002 (zie bijlage).

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 dat er relatief weinig klachten geformuleerd worden.

In opvolging van de klanttevredenheidsonderzoeken naar de dienstverlening van de administratie wordt door de betrokken entiteiten voortdurend gewerkt aan de vastgestelde verbeterpunten. Zo werd in de loop van 2003 de interne procedure voor het behandelen van de klachten in uitvoering van het klachtendecreet gedocumenteerd via het intranet.

Tot slot bestaat er ook een eigen registratiesysteem, uitgewerkt en beheerd door de Bovenbouw van het departement WVC, bij gebrek aan een gemeenschappelijk informaticasysteem voor het ministerie.

De werkwijze is nu gestabiliseerd. De verdere ontwikkeling van een kwaliteitszorgsysteem van de toekomstige agentschappen 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 2005 verder gebeuren als aanloop naar het operationeel worden van de toekomstige structuren waarbinnen de klant nog beter zal kunnen bediend worden.

4. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Het klachtenbeeld van 2004 verschilt niet wezenlijk 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 2004 heeft geen toename van klachten binnen het toepassingsgebied van het klachtendecreet voor gevolg gehad.

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

De reguliere klachtenbehandeling en -opvolging werd verdergezet, waarbij het registratiesysteem werd verfijnd.

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

De burgers zullen in de toekomst nog beter geïnformeerd worden over de mogelijke beroepsprocedures die gelden bij de behandeling van hun dossiers.

De inspecteurs engageren zich om in de toekomst meer oog te hebben voor het ondervangen van de dreigende percepties die zouden kunnen uitgaan van hun inspectie-opdracht.

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van het departement Economie – Werkgelegenheid – Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw (EWBL)

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	16
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	15
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	1 ¹
	Meer dan een jaar voor indiening	1 ²
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
	Kennelijk ongegrond	0
	Geen belang	0
	Anoniem	0
	Beleid en regelgeving	0
	Geen Vlaamse overheid	0
	Interne personeelsaangelegenheden	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief	11
	Mail	4
	Telefoon	1
	Fax	0
	Mondeling	0

¹ Het gaat hier om dezelfde klacht, die reeds eerder was ingediend én betrekking had op feiten die zich afspeelden meer dan een jaar voor indiening.

² Het gaat hier om dezelfde klacht, die reeds eerder was ingediend én betrekking had op feiten die zich afspeelden meer dan een jaar voor indiening.

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	8
	Via kabinet	0
	Via Vlaamse ombudsdienst	8
	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	9
	Mediaan	7
	0-10 dagen	15
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	22
	Mediaan	19
	0-20 dagen	9
	21-45 dagen	4
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	7
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	5
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	0
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	4
	Te lange behandeltermijn	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	3
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	0
	Andere	1

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

- Voor het departement EWBL hadden de klachten vooral betrekking op de administratie Economie - afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid (6 klachten) en de administratie Beheer en Kwaliteit van de Landbouwproductie (8 klachten).

Verder was er één klacht bij Binnenlandse Aangelegenheden en één klacht bij het Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing vzw (VLAM vzw).

◦ **Economisch ondersteuningsbeleid(6 klachten):**

- 1 klacht toekennen “expansiesteun binnenvaart”
- 1 klacht over toekennen “groeipremie”
- 2 klachten over toekenning “adviescheques”
- 2 klachten over het toekennen van “opleidingscheques”

◦ **Landbouw (8 klachten):**

- 4 klachten in verband met toekenning van producentnummers:
 - 1 gegrond, 1 deels gegrond, 2 nog in behandeling
 - 2 opgeloste gegronde klachten
 - 1 niet-correcte beslissing, 1 gewijzigde situatie tijdens de behandeling van de klacht
- 2 klachten in verband met dienst voorlichting:
 - 2 ongegrond
 - niet van toepassing
 - niet van toepassing
- 2 klachten in verband met personeelszaken:
 - 1 ongegrond, 1 onontvankelijk
 - niet van toepassing
 - niet van toepassing

◦ **Binnenlandse Aangelegenheden (1 klacht)**

- Er was één klacht over de administratie Binnenlandse Aangelegenheden – afdeling Juridische Aangelegenheden en Verkiezingen.

Deze klacht bleek later ontvankelijk maar kennelijk ongegrond te zijn.

Klager deed zijn beklag over het feit dat hij een onvolledig en niet terzake doend antwoord had gekregen. Na onderzoek is gebleken dat dit ongegrond was. Het is niet omdat klager niet het antwoord heeft gekregen dat hij verhoopt had dat de administratie het dossier daarom oppervlakkig zou behandeld hebben. De antwoordtermijn werd overschreden aangezien op het ogenblik van de klacht het dossier bij de Vlaamse minister ter ondertekening lag en er gewacht werd op het ondertekende antwoord. Nadien werd bekeken of de klacht op grond van het dossier en van het op dat ogenblik verkregen antwoord al dan niet gegrond was.

◦ **VLAM (1 klacht)**

- Er was één klacht over het Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing vzw (VLAM vzw). Deze klacht had betrekking op de berekening van de verplichte bijdragen cf. BVR 4 februari 1997.

Het intern onderzoek op niveau van de dossierbehandelaar van de promotiefondsen en boekhouding wees uit dat de klacht ongegrond was.

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)

Zie onderstaande procedure die werd uitgewerkt door de klachtencoördinator van EWBL

Procedure klachtenbehandeling in uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 (B.S., 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 gedeelde 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,

4.-5. Bespreking en evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Het aantal klachten is in 2004 verder sterk teruggelopen van 41 klachten in 2003 tot 16 klachten in 2004.

° Economisch ondersteuningsbeleid:

Hoofdzakelijk klachten gericht op bereikbaarheid en/of het behandeling van aanvragen voor Opleidingscheques en Adviescheques.

° Landbouw:

Bij het bekijken van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar, valt ons onmiddellijk op dat het merendeel van de klachten (50%) betrekking heeft op dezelfde problematiek, m.n. de toekenning van producentnummers aan landbouwers. Dit is volgens ons te wijten aan een lacune in de desbetreffende wetgeving, waardoor het toekennen van producentnummers soms verwordt tot nattevingerwerk. Via de klachtenbehandeling kan worden gepoogd enige uniformiteit in deze materie te brengen.

Daarnaast waren er twee klachten in verband met de afdeling Voorlichting. Deze klachten waren ongegrond. Bij de eerste klacht was er sprake van een misverstand tussen een firma gespecialiseerd in invoer van landbouwmachines en de afdeling. De klager zich nadien verzoenen met de door ons gegeven verduidelijking. Bij de tweede klacht werd het klachtenrecht gebruikt om te pogen een eis tot schadevergoeding op het Vlaamse Gewest af te wentelen. Deze klacht werd heel omzichtig en uitvoerig behandeld. Wij hebben onze beslissing ruim voldoende geargumenteed en zo een gerechtelijke procedure vermeden.

Tot slot waren er ook twee klachten die betrekking hadden op personeelszaken.

Hoewel het klachtendecreet niet uitdrukkelijk verplicht deze klachten te behandelen, werd het opportuun geacht dit toch te doen.

De eerste klacht was onontvankelijk, wegens reeds eerder ingediend en betrekking hebbende op feiten die reeds meer dan een jaar voordien plaatsvonden.

De tweede klacht had betrekking op een personeelslid dat werd ontslagen. Deze klacht bleek ongegrond. De klager heeft zich nadien tot de Vlaamse Ombudsdienst gewend, maar kreeg daar te horen dat zijn klacht niet behandeld zou worden.

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

° Economisch ondersteuningsbeleid:

Functionaliteit van de website werd verbeterd.

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

◦ **Economisch ondersteuningsbeleid:**

Het verder verbeteren van de functionaliteit van de websites.

◦ **Landbouw:**

Ten gevolge van de problemen in verband met de toekenning van producentnummers aan landbouwers, werd door de klachtenbehandelaars, een jurist en twee inspecteurs plaatsbezoeken gebracht aan de klagers. Tijdens deze plaatsbezoeken werden enkele 'mankementen' vastgesteld aan de door de inspecteurs uitgevoerde controles, meer bepaald de m.b.t. de controleverslagen. Deze verslagen werden op aanwijzen van de klachtenbehandelaars aangepast.

De Juridische Dienst maakt nu werk van een betere wettelijke kwalificatie van het probleem. Dit is echter geen eenvoudige opdracht, gelet op de bindende Europese regelgeving ter zake.

Bijkomend dient er een oplossing te worden gezocht voor de problematiek van de niet-bindende vademecums.

Aan de burger wordt een vademecum aangeboden i.v.m. de toepassing van de bestaande regelgeving. Dit vademecum is echter niet bindend, maar enkel "richtingaanvend".

Wij merken dat dit vaak tot verwarrende situaties leidt. Enerzijds wil men in hoofde van de overheid de burger een instrument aanbieden dat hem in staat zou moeten stellen de wetgeving op correcte wijze na te leven, anderzijds komen wij tot de vaststelling dat er situaties zijn waarbij men gesanctioneerd wordt, ook al heeft men de richtlijnen van het vademecum opgevolgd. Dit komt niet alleen door het feit dat het vademecum niet-bindend is, maar ook omdat het dikwijls niet geactualiseerd is. Dit creëert bij de landbouwer terecht een gevoel van frustratie en ontevredenheid.

Een pasklare oplossing voor dit probleem is er nog niet, maar een snelle actualisering van het vademecum dringt zich op en zal in 2005 worden doorgevoerd.

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van

...Administratie Beheer en Kwaliteit Landbouwproductie....

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	8
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	7
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	1
	Meer dan een jaar voor indiening	1 ¹
	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	6
	Mail	1
	Telefoon	1
	Fax	0
	Mondeling	0

¹ Het gaat hier om dezelfde klacht, die reeds eerder was ingediend én betrekking had op feiten die zich afspeelden meer dan een jaar voor indiening.

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	7
	Via kabinet	0
	Via Vlaamse ombudsdienst	1
	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	2,87
	Mediaan	4
	0-10 dagen	8
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	52,83
	Mediaan	23
	0-20 dagen	2
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	1
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	3
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	0
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	1

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

- 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 (deels) gegronde klacht is opgelost (opgelost / deels opgelost / onopgelost)
 - Per inhoudelijke categorie: de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten
1. Klachten in verband met toekenning van producentnummers: 4
 - 1 gegrond, 1 deels gegrond, 2 nog in behandeling
 - 2 opgeloste gegronde klachten
 - 1 niet-correcte beslissing, 1 gewijzigde situatie tijdens de behandeling van de klacht
 2. Klachten in verband met dienst voorlichting: 2
 - 2 ongegrond
 - niet van toepassing
 - niet van toepassing
 3. Klachten in verband met personeelszaken: 2
 - 1 ongegrond, 1 onontvankelijk
 - niet van toepassing
 - niet van toepassing

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)

- Ontvangen van de klacht: de klacht wordt bezorgd aan de klachtenbehandelaar en genoteerd in het register.
- De klacht wordt gelezen en beoordeeld of ze al dan niet onontvankelijk is.
- Versturen van ontvangstmelding. Indien de klacht onontvankelijk is, wordt dit vermeld in dit schrijven, met vermelding van redenen van onontvankelijkheid.
- Behandeling van de klacht:
 - Opvragen van het dossier bij de dienst(en) waarop de klacht betrekking heeft.
 - Onderzoek van het dossier.
 - Bij ontbrekende elementen wordt opnieuw contact opgenomen met de betrokken dienst(en) of met de klager.
 - Eventueel wordt de klager en/of een medewerker van de betrokken dienst(en) uitgenodigd om zijn/haar standpunt toe te lichten of elementen van het dossier te verduidelijken.
 - Behandeling van de klacht *sensu stricto*.
 - Nemen van de beslissing: is de klacht gegrond of ongegrond?
- Indien de klacht gegrond is: contact opnemen met de betrokken dienst(en) om te vragen hun standpunt aan te passen. Indien zij hiertoe bereid zijn, wordt dit ineens gemeld in de mededelingsbeslissing.
- Versturen van de mededelingsbeslissing naar de klager.
- Eventueel bemiddeling achteraf tussen de klager en de betrokken dienst.

4.5. Bespreking en evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Bij het bekijken van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar, valt ons onmiddellijk op dat het merendeel van de klachten (50%) betrekking heeft op dezelfde problematiek, m.n. de toekenning van producentnummers aan landbouwers. Dit is volgens ons te wijten aan een lacune in de desbetreffende wetgeving, waardoor het toekennen van producentnummers soms verwordt tot nattevingerwerk. Via de klachtenbehandeling kan worden gepoogd enige uniformiteit in deze materie te brengen.

Daarnaast waren er twee klachten in verband met de Dienst Voorlichting van het Beleidsdomein Landbouw en Visserij. Deze klachten waren ongegrond. Bij de eerste klacht was er sprake van een misverstand tussen een firma gespecialiseerd in invoer van landbouwmachines en de Dienst. Wij vermoeden dat de klager zich kon verzoenen met de door ons gegeven verduidelijking. Bij de tweede klacht werd het klachtenrecht gebruikt om te pogen een eis tot schadevergoeding op het Vlaamse Gewest af te wentelen. Deze klacht werd heel omzichtig en uitvoerig behandeld. Wij hebben getracht onze beslissing voldoende te beargumenteren om zo een gerechtelijke procedure te vermijden.

Tot slot waren er ook twee klachten die betrekking hadden op personeelszaken. Hoewel het klachtendecreet niet uitdrukkelijk verplicht deze klachten te behandelen, werd het opportuun geacht dit toch te doen. De eerste klacht was onontvankelijk, wegens reeds eerder ingediend en betrekking hebbende op feiten die reeds meer dan een jaar voordien plaatsvonden. De tweede klacht had betrekking op een personeelslid dat werd ontslagen. Deze klacht bleek ongegrond. De klager heeft zich nadien tot de Vlaamse Ombudsdienst gewend, maar kreeg daar te horen dat zijn klacht niet behandeld zou worden.

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

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

Ten gevolge van de problemen in verband met de toekenning van producentnummers aan landbouwers, werd door de klachtenbehandelaars, juristen op de Juridische Dienst, samen met twee inspecteurs een plaatsbezoek gebracht aan een landbouwer. Tijdens dit plaatsbezoek werden enkele 'mankementen' vastgesteld aan de door de inspecteurs uitgevoerde controles, meer bepaald de controleverslagen, die op aanwijzen van de klachtenbehandelaars werden aangepast.

Tevens tracht de Juridische Dienst nu werk te maken van de betere wettelijke omsluiting van het probleem. Dit is echter geen eenvoudige opdracht, gelet op de bindende Europese regelgeving ter zake.

Tevens dient er een oplossing te worden gezocht voor de problematiek van de niet-bindende vademecums.

De burger wordt vaak een vademecum aangeboden i.v.m. de toepassing van de bestaande regelgeving. Dit vademecum is echter niet bindend, maar enkel "richtingaanvend". Wij merken dat dit vaak tot verwarrende situaties leidt. Enerzijds wil men in hoofde van de overheid de burger een instrument aanbieden dat hem in staat zou moeten stellen de wetgeving op correcte wijze na te leven, anderzijds komen wij tot de vaststelling dat er situaties zijn waarbij men gesanctioneerd wordt, ook al heeft men de richtlijnen van het vademecum opgevolgd. Dit komt niet alleen door het feit dat het vademecum niet-bindend is, maar ook omdat het dikwijls niet geactualiseerd is. Dit creëert bij de landbouwer een groot gevoel van frustratie en ontevredenheid. Een pasklare oplossing voor dit probleem is er nog niet.

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van de Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid (entiteit 15AA)

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	6
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	6
	Onontvankelijk	0
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	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
	Anoniem	0
	Beleid en regelgeving	0
	Geen Vlaamse overheid	0
	Interne personeelsaangelegenheden	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief	3
	Mail	3
	Telefoon	0
	Fax	0
	Mondeling	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	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	5
	Mediaan	
	0-10 dagen	6
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	13
	Mediaan	
	0-20 dagen	6
	21-45 dagen	0
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	6
	Deels gegrond	0
	Ongegrond	0
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	5
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	0
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	3
	Te lange behandeltermijn	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	3
	Onheuse bejegening	0
	Andere	0

<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>Adviescheques: 2 Opleidingscheques: 2 Expansiesteun bin nenvaart: 1 Groeipremie: 1</p>
---	--

<p>3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)</p>	<p>Zie procedure die werd uitgewerkt door coördinatie bovenbouw EWBL</p>
---	--

<p>4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Hoofdzakelijk klachten gericht op bereikbaarheid en/of behandeling aanvragen Opleidingscheques en Adviescheques</p>	
---	--	--

<p>5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Hoofdzakelijk klachten gericht op bereikbaarheid en/of behandeling aanvragen Opleidingscheques en Adviescheques</p>
--	--

<p>6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?</p>	<p>Functionaliteit website is verbeterd</p>
---	---

<p>7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?</p>	<p>Verbeteren functionaliteit websites</p>
--	--

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van

Aanmoedigingspremies bij loopbaanonderbreking en tijdskrediet

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	27
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	26
	Onontvankelijk	1
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	1
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	14
	Mail	9
	Telefoon	4
	Fax	
	Mondeling	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	16
	Via kabinet	3
	Via Vlaamse ombudsdienst	8
	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	5 werkdagen
	Mediaan	
	0-10 dagen	23
	> 10 dagen	4
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	15 werkdagen
	Mediaan	
	0-20 dagen	15
	21-45 dagen	10
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	13
	Deels gegrond	4
	Ongegrond	9
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	16
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	4
	Te lange behandeltermijn	2
	Ontoereikende informatieverstrekking	10
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	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>Laattijdige uitbetaling van de premie en gebrekkige informatieverstrekking dienaangaande: 17 (waarvan 10 gegrond en opgelost).</p> <p>Te lange behandeltermijn (doorlooptijd): 4 (waarvan 2 gegrond en opgelost).</p> <p>Aanvechten administratieve beslissing: 5 (waarvan 4 gegrond en opgelost).</p> <p>Onvoldoende bereikbaarheid: 1 (gegrond en opgelost).</p>
<p>3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)</p>	<p>De klachtenbehandeling verloopt conform de procedure en binnen de termijnen voorzien in het klachtendecreet van 1 juni 2001 en de omzendbrief van 1 februari 2002.</p>
<p>4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Het aantal eerstelijnsklachten in 2004 is licht gestegen in vergelijking met 2003: 27 klachten in 2004 tegenover 24 het jaar voordien. De belangrijkste reden hiervoor is dat, ten gevolge van budgettaire-technische problemen, de premies in de tweede helft van 2004 enkele keren te laat zijn uitbetaald.</p>
<p>5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Het merendeel van de (gegronde) klachten had te maken met de laattijdige uitbetaling (en de informatieverstrekking hieromtrent) van de aanmoedigingspremies in de tweede helft van 2004, die te wijten was aan de budgettaire problemen van de Vlaamse Gemeenschap.</p>
<p>6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?</p>	<p>Zowel de VDAB-Bijblijflijn, de Vlaamse infolijn als de interne infolijn werden verder uitgebouwd teneinde de bereikbaarheid en de (kwaliteit van) de informatieverstrekking m.b.t. de (uitbetaling van) de aanmoedigingspremies te verbeteren.</p>

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

De administratie heeft aan de (nieuwe) functioneel bevoegde minister een aantal voorstellen geformuleerd tot aanpassing van de regelgeving van de openbare sector met het oog op een administratieve vereenvoudiging en een grotere eenvormigheid tussen de drie premiestelsels onderling (o.m. voorstel tot versoepeling van de aanvraagprocedure en maandelijkse uitbetaling van de premies in de openbare sector, naar analogie met de regeling in de privé-sector en de social profitsector).

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van

Administratie Algemene Administratieve Diensten

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 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	1
Aantal klachten volgens de drager	Brief	10
	Mail	5
	Telefoon	18
	Fax	
	Mondeling	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	21
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse ombudsdienst	11
	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	21
	Mediaan	7
	0-10 dagen	5
	> 10 dagen	4 (Andere werden telefonisch of via mail ontvangen en dan onmiddellijk afgehandeld. Er werd in dat geval geen ontvangstmelding gestuurd. Ofwel kwamen ze via ombudsdienst of zijn ze nog niet behandeld.)
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	18
	Mediaan	7
	0-20 dagen	6
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	(De telefonische klachten worden meestal onmiddellijk afgehandeld, want ze handelen meestal over 'VLAREBO'.)
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	32
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
Aantal (<u>deels</u>) <u>gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	5
	Deels opgelost	27
	Onopgelost	

Aantal (<u>deels</u>) <u>gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	31
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	1

<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><u>Categorieën:</u> Onteigeningsvergoeding (Kruibeke) die nog niet betaald werd: 4 <i>Verkeerde berekening loon: 1 (onontvankelijk)</i> VLAREBO (= Bezwaren tegen beslissingen OVAM die niet binnen de termijn zijn afgehandeld.): 26 Schadekosten en gerechtskosten die te laat betaald worden: 2</p> <p><u>Gegrond:</u> allemaal</p> <p><u>Opgelost?:</u> Onteigeningsvergoeding Kruibeke: allemaal opgelost <i>Verkeerde berekening loon: opgelost (onontvankelijk)</i> VLAREBO: deels opgelost Schadekosten en gerechtskosten: 1 opgelost en 1 deels opgelost</p> <p><u>Normen:</u> Onteigeningsvergoedingen Kruibeke, VLAREBO, schadekosten en gerechtskosten: Te lange behandelingstermijn <i>Verkeerde berekening loon: niet correcte beslissing (onontvankelijk)</i></p>
--	---

<p>3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)</p>	<p>De AAD heeft één <u>klachtencoördinator</u> aangesteld die tewerkgesteld is in het directoraat-generaal. Zij werkte een databank uit waarin de klachten geregistreerd kunnen worden. Ze staat in voor de jaarlijkse opvolging van de klachten (via indicatoren) en bereidt de rapportering voor.</p> <p>Elke afdeling heeft minstens één <u>klachtenbehandelaar</u> aangesteld onder de personeelsleden. Enkel bij de Afdeling Juridische dienstverlening is dit het afdelingshoofd omdat er op deze manier voor gezorgd kan worden dat de behandelaar van de klacht niet de dossierbehandelaar zelf is.</p>
---	---

<p>4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>De AAD werkt voornamelijk voor interne klanten.</p> <p>De afdeling Logistiek werkt samen met leveranciers en de afdeling Boekhouding en Begroting voert de betalingen uit aan de leveranciers, maar klachten in verband met te late betalingen vallen onder een specifieke regelgeving. Er zijn namelijk specifieke betalingstermijnen van toepassing op de overheid.</p> <p>De afdeling met de meeste externe 'klanten' is de afdeling Juridische dienstverlening. Als burgers of organisaties geschillen hebben met de Vlaamse Overheid (hier LIN) kunnen zij klachten hebben als het vonnis niet tijdig wordt uitgevoerd.</p> <p>De klachten tijdens de laatste jaren hebben vooral te maken met de beslissingen van de VLAREBO-commissie. Het handelt over bezwaren tegen beslissingen van OVAM die niet binnen termijn worden afgehandeld. Dit probleem is gekend bij de ombudsman en werd reeds vorig jaar opgenomen in zijn jaarverslag.</p>
---	--

<p>5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Zoals bij de bespreking reeds vermeld werd, heeft de AAD slechts een beperkt aantal klachten. Het overgrote deel zijn klachten naar aanleiding van het uitblijven van de afhandeling van beroepen tegen beslissingen van OVAM.</p> <p>Er zijn in 2005 een aantal klachten bijgekomen, namelijk de klachten omtrent de uitbetaling van de onteigeningsvergoedingen door AWZ in Kruibeke. Deze werden zowel door de afdeling Boekhouding en Begroting behandeld als door de klachtcoördinator bij het directoraat-generaal. Er werden bijkomende kredieten voorzien en de betaling is uitgevoerd met de bijkomende intresten.</p> <p>De externe klachten kunnen opgelost worden mits bijkomend personeel (voor behandelen dossiers VLAREBO) en een toerijkend budget voor de uitbetaling van onteigeningsvergoedingen.</p> <p>De klachten van personeelsleden dienen wel geregistreerd, maar niet behandeld te worden in het kader van het klachtendecreet. Niettemin lijkt het voor de AAD aangewezen om deze interne klant een gelijkwaardige behandeling te geven als de externe klanten.</p> <p>De klachten die de AAD registreert zullen ook opgevolgd worden als indicatoren in de Balanced Scorecards van de afdelingen waar nodig om zo pijnpunten sneller te ontdekken en te verhelpen. Er zijn in dit kader momenteel reeds indicatoren in gebruik rond de termijnen van VLAREBO en rond de berekeningen van loon dat teruggevorderd wordt. Bij de lonen, worden ook de oorzaken verder geanalyseerd om het probleem op de juiste manier aan te pakken.</p>
--	--

<p>6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?</p>	<p>De AAD verfijnt de analyse van de processen verder en probeert knelpunten te vermijden en doorlooptijden te verkorten. Op deze manier zullen zoveel mogelijk klachten voorkomen worden.</p> <p>In 2004 werd de Balanced Scorecard in de AAD verder uitgewerkt om zo te streven naar een betere dienstverlening. Klachten worden hierin gezien als indicator van de perceptie van de burger over de dienstverlening van de AAD.</p>
---	---

7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?	<p>Op het vlak van interne klachten worden er specifieke systemen uitgewerkt.</p> <p>Er wordt bijvoorbeeld systematisch opgevolgd welke reden aan de oorzaak van een terugvordering van een loon ligt en specifieke acties worden genomen om dit in te toekomst in te perken.</p> <p>Ook binnen de afdeling Logistiek zal in 2005 een systeem ingevoerd worden waarop interne klachten op de leveringsbonnen hun klachten kunnen kenbaar maken. Deze klachten zullen ook opgevolgd worden.</p>
---	--

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van

AMINAL

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	28
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid (afgehandeld)	Ontvankelijk	19
	Onontvankelijk	6
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid (afgehandeld)	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	2
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	2
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	11
	Mail	12
	Telefoon	2
	Fax	3
	Mondeling	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	3
	Via kabinet	3
	Via Vlaamse ombudsdienst	21
	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	9
	Mediaan	8
	0-10 dagen	13
	> 10 dagen	16
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	40
	Mediaan	31
	0-20 dagen	9
	21-45 dagen	11
	46-90 dagen	4
	>90 dagen	4
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	2
	Deels gegrond	7
	Ongegrond	10
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	8
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	3
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

2. Inhoud van de (afgehandelde) klachten per categorie

a) *Klachten over fouten door de bevoegde administratie (7)*

- 3 klachten (resp. vraag ontheffing verbod op ontbossing, beroep advies milieuvergunning en beroep tegen niet verlenen van stedenbouwkundige vergunning) zijn onontvankelijk omdat nog een beroep aanhangig is of nog niet alle beroepsprocedures zijn aangewend
- 1 klacht over (o.m.) onnauwkeurigheid van een databank van de Milieu-inspectie en gebrek aan duiding van een bepaalde maatregel
gegrond, opgelost, ombudsnorm: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
- 2 klachten over afdeling Water i.v.m. een fout bij de aanduiding van overstromingsgebieden
gegrond; opgelost; ombudsnorm: niet-correcte beslissing
- 1 klacht over afdeling Bos en Groen over het niet binnen zijn bevoegdheid handelen
ongegrond

b) *Klachten over niet-optreden van de bevoegde administratie (6)*

- 5 klachten over het uitblijven van optreden door de afdeling Milieu-inspectie bij klasse 2 of 3-bedrijven
1 deels gegrond, opgelost; ombudsnorm: te lange behandeltermijn
4 ongegrond
- 1 klacht over de afwezigheid van een aansluiting op de het waterleidingnet
ongegrond t.a.v. de afdeling Water, maar na tussenkomst van deze afdeling opgelost door de gemeente

c) *Klachten over uitblijven antwoord en/of informatie of onduidelijke informatie (3)*

- 2 klachten over de afdeling Milieuvergunningen, respectievelijk over het niet beantwoorden van brieven met vraag om informatie over VLAREM-wetgeving en onbeantwoorde e-mail met de vraag of teveel betaald bedrag teruggestort kan/zal worden
Beide vragen zijn onontvankelijk; 1 ongegrond, 1 gegrond en opgelost; ombudsnorm: ontoereikende informatieverstrekking
- 1 klacht over de afdeling Natuur over het uitblijven van antwoord/doorverwijzing/informatie n.a.v. vragen over toepassing van de habitatrichtlijn
gegrond; opgelost; ombudsnorm: ontoereikende informatieverstrekking

d) *Klachten over beleid (4)*

- Algemeen Milieu- en Natuurbeleid: klacht over uitblijven van geluidsmetingen
onontvankelijk
- Afdeling Milieuvergunningen: klacht over de nieuwe reglementering i.v.m. het integraal milieujaarverslag
onontvankelijk
- Afdeling Bos en Groen: niet akkoord met de compensatieregeling voor ontbossing
ongegrond
- Afdeling Land: klacht tegen bestemmingswijziging
onontvankelijk

- e) *Klachten over de laattijdige uitbetaling van een subsidie (2)*
2 klachten over het feit dat de uitbetaling van (goedgekeurde) subsidies voor een hemelwaterput uitblijft, zonder dat hierover informatie gegeven wordt
gegrond; 1 opgelost en 1 onopgelost; ombudsnormen: te lange behandeltermijn en ontoereikende informatieverstrekking
- f) *Klachten die ongenoegen uitdrukken over een afdeling (3)*
- 1 uitdrukking van algemeen ongenoegen over de werking van een buitendienst van de afdeling Milieu-inspectie (“klantvriendelijkheid”, “weinig gevolg geven aan klachten”, ...) deels gegrond; opgelost, ombudsnorm: onheuse bejegening
 - 1 klacht over een “waardeloze reactie” van Bos en Groen op een vraag om informatie ongegrond
 - 1 klacht over de dossierbehandeling door afdeling Bos en Groen. Het betreft een reeds bijna 10 jaar aanslepend dossier, waarbij verzoekers van het klachtrecht gebruik maken om te proberen een andere beslissing te bekomen ongegrond

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

Bij klachten die niet onder het decreet vallen, wordt aan elke verzoeker gevraagd om eerst contact op te nemen met de afdeling die zijn dossier behandelt of wordt hij doorverwezen naar de overheid die terzake bevoegd is. Deze klachten hebben meestal betrekking op milieuhinder.

Bij klachten die wel onder het decreet vallen, vraagt de klachtenmanager aan het betrokken afdelingshoofd om de klacht te onderzoeken en de klachtencoördinator van zijn bevindingen op de hoogte te brengen. De klachtencoördinator formuleert een schriftelijk antwoord aan de verzoeker.

4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Van de in totaal 28 ingediende klachten waren er 6 onontvankelijk. Aan de verzoekers werd uiteraard meegedeeld waarom deze klachten niet in behandeling konden worden genomen. Opvallend zijn hierbij de klachten in verband met de toepassing van het bosdecreet, die echter vaak eerder ongenoegen over het beleid en de inhoud van het decreet uitdrukken dan ontevredenheid over de werking van de administratie.

Van de in totaal 25 volledig afgehandelde klachten werden er 9 als (deels) gegrond gekwalificeerd. Het gaat hier vooral om het uitblijven van informatie of antwoord op vragen of om onnauwkeurigheid vanwege de administratie. Op 1 klacht na werden zij relatief snel opgelost.

De als ongegrond geregistreerde klachten betreffen voornamelijk het niet-optreden van de afdeling Milieu-inspectie in gevallen waarin zijzelf niet bevoegd is, maar “hoog toezicht” uitoefent. Hierbij werd steeds omstandig aangetoond dat de afdeling wel degelijk haar verantwoordelijkheid genomen had.

De andere ongegronde klachten betroffen geen concrete incidenten of dossiers, maar waren eerder blijken van algemeen ongenoegen over wetgeving en beleid (suitvoering), wanneer die niet aan de individuele verzuchtingen van de verzoekers tegemoetkomen. In een enkel geval werd het klachtrecht aangegrepen om via de Ombudsdienst een andere beslissing van de bevoegde administratie proberen af te dwingen.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

De klachtencoördinator ontving ook in 2004 slechts 3 rechtstreekse klachten van burgers, tegen 21 klachten die via de ombudsman ingediend werden en 3 via de minister. De klachtencoördinator wordt eerder gecontacteerd voor informatie over welke overheidsdienst waarvoor verantwoordelijk is, dan voor klachten over de werking van de administratie. Daarvoor wordt duidelijk nog steeds eerder een beroep gedaan op de Vlaamse Ombudsdienst.

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

Geen

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

Geen, gezien het kleine aantal (deels) gegronde klachten. Deze klachten betroffen individuele gevallen, hadden geen algemene draagwijdte en werden grotendeels snel opgelost.

Rapportering

Klachtenmanagement 2004

Administratie Wegen en Verkeer

1. Kwantitatieve gegevens		Aantal len
Totaal aantal klachten	Totaal	73
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	58
	Onontvankelijk	15
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	1
	Anoniem	0
	Beleid en regelgeving	0
	Geen Vlaamse overheid	0
	Geen belang	6
	Interne personeelsaangelegenheden	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
	Kennelijk ongegrond	2
	Meer dan een jaar voor indiening	5
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
Verdeling van de klachten volgens de drager	Brief	63
	Mail	4
	Telefoon	4
	Fax	2
	Mondeling	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van de burger	15
	Via kabinet	0
	Via Vlaamse ombudsdienst	38
	Via georganiseerd middenveld	13
	Andere kanalen	7
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	5.68
	Mediaan	3
	0-10 dagen	63
	> 10 dagen	10
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de	Gemiddelde	46.09
	Mediaan	34
	0-20 dagen	20
	21-45 dagen	24
	46-90 dagen	11

de mededelingsdatum van de beslissing	> 90 dagen	11
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	44
	Deels gegrond	12
	Ongegrond	17
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	49
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	7
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	19
	Ontoereikende informatieverstrekking	3
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	8
	Andere	25

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 - beschadigde kopmuren	3
Afvoerstelsel - duikers	2
Bepplantingen - zichtbaarheid	7
Bepplantingen - maaibeurten	1
Bepplantingen - snoeien	1
Besparingsmaatregelen - besparingsmaatregelen	2
Convenanten - werking van het instrument	4
Horizontale signalisatie - wegmarkeringen	2
Investeringsprogramma - investeringsprogramma	2
Kruispunten - voorrangsregel	2
Milieu - zwerfvuil	5
Milieu - trillingshinder	1
Netheid - netheid	2
Nevenbedrijven - nevenbedrijven	3
Openbare verlichting - openbare verlichting	2
Personenvervoer - bijzondere vormen	1
Toestand van de wegen - hindernissen	10
Verkeersbeheer - verkeersbeheer	1
Verkeersgebeuren - verkeersgebeuren	1
Verkeersgebeuren - sluijverkeer	7
Verkeersgebeuren - conflicten auto's en zwakke weggebruiker	3
Verkeersinformatie - verkeersinformatie	1
Verticale signalisatie - voorwegwijzers	2

Wegeninspectie - wegeninspectie	1
Wegeniswerken - uitgevoerd	1
Wegeniswerken - werfsignalisatie	4

Per inhoudelijke categorie; de mate van gegrondheid van de klacht

Oorzaak	Aantal	Gegrondheid
Afvoerstelsel - beschadigde kopmuren	3	3 gegrond
Afvoerstelsel - duikers	2	1 gegrond 1 ongegrond
Bepplantingen - zichtbaarheid	7	2 gegrond 4 deels gegrond 1 ongegrond
Bepplantingen - maaibeurten	1	1 gegrond
Bepplantingen - snoeien	1	1 gegrond
Besparingsmaatregelen - besparingsmaatregelen	2	2 gegrond
Convenanten - werking van het instrument	4	2 gegrond 2 ongegrond
Horizontale signalisatie - wegmarkeringen	2	1 deels gegrond 1 ongegrond
Investeringsprogramma - investeringsprogramma	2	1 gegrond 1 ongegrond
Kruispunten - voorrangsregel	2	1 gegrond 1 ongegrond
Milieu - zwerfvuil	5	4 gegrond 1 deels gegrond
Milieu - trillingshinder	1	1 gegrond
Netheid - netheid	2	1 gegrond 1 ongegrond
Nevenbedrijven - nevenbedrijven	3	2 gegrond 1 ongegrond
Openbare verlichting - openbare verlichting	2	1 gegrond 1 deels gegrond
Personenvervoer - bijzondere vormen	1	1 gegrond
Toestand van de wegen - hindernissen	10	10 gegrond
Verkeersbeheer - verkeersbeheer	1	1 gegrond
Verkeersgebeuren - verkeersgebeuren	1	1 gegrond
Verkeersgebeuren -	7	2 gegrond

sluipverkeer		3 deels gegrond 2 ongegrond
Verkeersgebeuren - conflicten auto's en zwakke weggebruiker	3	3 gegrond
Verkeersinformatie - verkeersinformatie	1	1 gegrond
Verticale signalisatie - voorwegwijzers	2	2 ongegrond
Wegeninspectie - wegeninspectie	1	1 deels gegrond
Wegeniswerken - uitgevoerd	1	1 ongegrond
Wegeniswerken - werfsignalisatie	4	1 gegrond 1 deels gegrond 2 ongegrond

Per inhoudelijke categorie; de mate waarin de klacht is opgelost of niet opgelost

Oorzaak	Aantal	In behandeling	Opgelost
Afvoerstelsel - beschadigde kopmuren	3	3	0
Afvoerstelsel - duikers	2	1	1
Bepplantingen - zichtbaarheid	7	5	2
Bepplantingen - maaibeurten	1	0	1
Bepplantingen - snoeien	1	1	0
Besparingsmaatregelen - besparingsmaatregelen	2	2	0
Convenanten - werking van het instrument	4	4	0
Horizontale signalisatie - wegmarkeringen	2	2	0
Investeringsprogramma - investeringsprogramma	2	2	0
Kruispunten - voorrangsregel	2	1	1
Milieu - zwerfvuil	5	5	0
Milieu - trillingshinder	1	1	0
Netheid - netheid	2	2	0
Nevenbedrijven - nevenbedrijven	3	3	0
Openbare verlichting - openbare verlichting	2	2	0
Personenvervoer - bijzondere vormen	1	1	0

Toestand van de wegen - hindernissen	10	9	1
Verkeersbeheer - verkeersbeheer	1	1	0
Verkeersgebeuren - verkeersgebeuren	1	1	0
Verkeersgebeuren - sluijverkeer	7	7	0
Verkeersgebeuren - conflicten auto's en zwakke weggebruiker	3	3	0
Verkeersinformatie - verkeersinformatie	1	1	0
Verticale signalisatie - voorwegwijzers	2	2	0
Wegeninspectie - wegeninspectie	1	1	0
Wegeniswerken - uitgevoerd	1	1	0
Wegeniswerken - werfsignalisatie	4	3	1
Per inhoudelijke categorie; de mate van gegrondheid van de klacht			
Oorzaak	Aantal	Ombudsnormen	
Afvoerstelsel - beschadigde kopmuren	3	1 Te lange behandeltermijn 1 Onheuse bejegening 1 Andere	
Afvoerstelsel - duikers	2	1 Onheuse bejegening 1 Andere	
Bepplantingen - zichtbaarheid	7	2 Te lange behandeltermijn 1 Onheuse bejegening 4 Andere	
Bepplantingen - maaibeurten	1	1 Te lange behandeltermijn	
Bepplantingen - snoeien	1	1 Andere	
Besparingsmaatregelen - besparingsmaatregelen	2	1 Te lange behandeltermijn 1 Andere	
Convenanten - werking van het instrument	4	1 Ontoereikende informatieverstrekking 3 Onheuse bejegening	

Horizontale signalisatie - wegmarkeringen	2	1 Onheuse bejegening 1 Andere	
Investeringsprogramma - investeringsprogramma	2	1 Te lange behandeltermijn 1 Andere	
Kruispunten - voorrangregel	2	2 Andere	
Milieu - zwerfvuil	5	1 Te lange behandeltermijn 1 Onheuse bejegening 3 Andere	
Milieu - trillingshinder	1	1 Andere	
Netheid - netheid	2	1 Onheuse bejegening 1 Andere	
Nevenbedrijven - nevenbedrijven	3	1 Te lange behandeltermijn 1 Andere	
Openbare verlichting - openbare verlichting	2	2 Te lange behandeltermijn	
Personenvervoer - bijzondere vormen	1	1 Andere	
Toestand van de wegen - hindernissen	10	1 Niet-correcte beslissing 5 Te lange behandeltermijn 1 Ontoereikende informatieverstrekking 1 Onheuse bejegening 2 Andere	
Verkeersbeheer - verkeersbeheer	1	1 Andere	
Verkeersgebeuren - verkeersgebeuren	1	1 Ontoereikende informatieverstrekking	
Verkeersgebeuren - sluijverkeer	7	3 Te lange behandeltermijn 2 Onheuse bejegening 2 Andere	
Verkeersgebeuren - conflicten auto's en zwakke weggebruiker	3	1 Te lange behandeltermijn 1 Onheuse bejegening 1 Andere	

Verkeersinformatie - verkeersinformatie	1	1 Andere	
Verticale signalisatie - voorwegwijzers	2	1 Onheuse bejegening 1 Andere	
Wegeninspectie - wegeninspectie	1	1 Te lange behandeltermijn	
Wegeniswerken - uitgevoerd	1	1 Andere	
Wegeniswerken - werfsignalisatie	4	1 Onheuse bejegening 3 Andere	

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

Elk personeelslid, in elke afdeling en district, is volledig ingelicht over de klachtenprocedure en kreeg het klachteninvulformulier bezorgd of heeft er toegang toe via het intranet. Op die manier beschikt iedereen over de mogelijkheid manueel en op een uniforme wijze klachten te noteren.

Vervolgens worden de klachteninvulformulieren aan de klachtencoördinatoren overgemaakt, die een klachtendossier opstellen.

AWV heeft een op maat geknipte centrale klachtendatabank ontwikkelt en elke afdeling werkt met dit systeem. Het is ook de klachtencoördinator die de databank beheert en de ontvangstmelding naar de klager verstuurt.

De door de klachtencoördinator aangestelde neutrale klachtenbehandelaar 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

Het klachtenbeeld is zoals de vorige jaren zeer divers. Het is opvallend dat AWV het afgelopen jaar 20 % minder klachten ontving dan het jaar daarvoor.

De meeste klachten gaan over de toestand van de weg, maar ook klachten rond de signalisatie en slechte zichtbaarheid door beplantingen werden gemeld.

De meeste klachten kwamen voor in de eerste helft van het jaar.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Zoals reeds vermeld is ten opzichte van vorig jaar het aantal klachten met ongeveer 20 % gedaald.

Het efficiënt opvolgingsbeleid van eerstelijnsmeldingen, de preventieve controles, het alert en deskundig ingrijpen bij het vaststellen van schade om ergste hinder te voorkomen zijn mogelijk zaken die bijdragen tot een afname van de klachten.

Het klachtenbeeld blijft zeer divers en vaak heel persoonlijk. De burger heeft geen drempelvrees om de afdelingen te contacteren. Door communicatiemiddelen als e-mail en gsm wordt er sneller gereageerd op - volgens de burger - vooral onveilige verkeerssituaties, geluidshinder en slechte toestand van het wegdek.

Opvallend is dat de burger steeds een vlotte afhandeling van zijn klacht verwacht. Dit is door onderzoek e.d. niet altijd mogelijk. Een efficiënte opvolging blijft dus voor elke klacht belangrijk.

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 sommige maatregelen alleszins versneld.

De wegbeheerder streeft ernaar deze timing zo goed mogelijk in overeenstemming te houden met de timing van de maatregelen die in een bepaalde omgeving vaak reeds voorzien zijn.

Enkele concrete realisaties:

- klachten omtrent staat van de rijweg:

de gevraagde herstellingen 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, dus dat de 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:

werd gevolgd door geluidsmetingen, naargelang het resultaat van de metingen werden al dan niet maatregelen getroffen.

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

Regelmatig preventieve controles uitvoeren en alert optreden bij het vaststellen van schade. Dus onmiddellijk ingrijpen door een voorlopige herstelling uit te voeren of andere maatregelen te nemen om de ergste hinder te voorkomen.

De zaken administratief nauwkeurig opvolgen en een goede communicatie met de burger onderhouden.

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Departement Leefmilieu en Infrastructuur
Administratie Wegen en Verkeer
Mdeling Personenvervoer en Luchthavens Koning
Albert II-laan 20 - bus 4, 1000 Brussel
Tel. (02)553 78 11 - Fax (02)553 78 65

Vlaamse Ombudsdienst
t.a.v. de heer Erwin Janssens
Leuvenseweg 86
1000 Brussel

uw kenmerk

vragen naar / e-mail
Jo Maes
Johan.Maes@lin.vlaanderen.be

ons kenmerk LH/Milieu/
AW 16 DFL-U-05-0019
telefoonnummer
02/553.78.71

bijlagen

datum 18 JAN. 2005

Betreft: Klachteninventaris luchthaven Antwerpen - jaar 2004.

Geachte heer,

Zoals telefonisch afgesproken maak ik u de inventaris met meldingen i.v.m. de luchthaven van Antwerpen voor het jaar 2004 schriftelijk over. Het Provinciaal Instituut voor Hygiëne noteerde 82 meldingen voor de periode januari t.e.m. november 2004. De luchthavendiensten noteerden nog één bijkomende melding in december. Bijgevolg werden er 83 meldingen geregistreerd in 2004.

Ik hoop u met deze informatie van dienst te zijn geweest.

Hoogachtend,

Jo Maes
Klachtenbehandelaar

Klachteninventarisatie

1. Meldingen van hinder:

- Juni 2001 - augustus 2004
 - 3745 meldingen van hinder genoteerd in het register; 92% van de meldingen werd doorgegeven door 3% van de klagers.
 - overzicht van de personen die 10 of meer meldingen hebben doorgegeven (juni 2004 – augustus 2004):

naam klager	locatie	aantal meldingen
Persoon 1	Berchem	2360
Persoon 2	Vremde	856
Persoon 3	Berchem	218
Persoon 4	Berchem	24
Persoon 5	Vremde	16
Persoon 7	Vremde	38
Persoon 15	Boechout	12
Persoon 44	Berchem	12
Persoon 47	Vremde	14
Persoon 56	Borgerhout	II
Persoon 60	Berchem	12
Persoon 64	Vremde	37

- januari 2004 - augustus 2004 (zie bijlage)

In onderstaande tabel worden de meldingen van hinder weergegeven voor het jaar 2004. Per maand vindt men het aantal meldingen en het aantal verschillende personen van deze meldingen; er is namelijk een belangrijk verschil tussen een situatie waarbij 10 meldingen werden gedaan door 1 persoon en een situatie waarbij 10 verschillende personen verantwoordelijk zijn voor deze meldingen.

maand	aantal meldingen	aantal * personen
Januari	13	9
Februari	9	3
Maart	14	6
April	16	6
Mei	11	8
Juni	5	5
Juli	6	5
Augustus	2	2
Σ	76	24

Gemiddeld genomen kunnen we stellen dat tijdens een periode van 8 maanden elke persoon 3 meldingen heeft gedaan. Op basis van bovenstaande gegevens kunnen we niet met zekerheid stellen dat de hinder voor de personen in de omgeving van de luchthaven gedaald is (daling van het aantal meldingen); er kunnen ook andere oorzaken aan de basis liggen: "klachtenmoeheid" ("er wordt toch niets gedaan"), gehoord dat de overlegcommissie werd (voorlopig of definitief) opgeheven, ...

2. Inventaris hinderaspecten (januari 2004 - augustus 2004) :

Het is relevant om na te gaan welke hinderaspecten aan bod komen bij de meldingen van hinder:

maand	aantal meldingen	Geluid	Veiligheid (hooete-circuit-akro)	Geur
Januari	13	10	2	I
Februari	9	9		
Maart	14	14	1	
APril	16	15	1	
Mei	11	10	1	
Juni	5	4	1	
Juli	6	5	1	
Augustus	2	1	1	
Σ (*)	76	68	8	1

(*): 1 melding heeft betrekking op 2 hinderaspecten

We kunnen concluderen dat de hinder zich hoofdzakelijk situeert op het vlak van "geluidshinder".

3. Type vliegtuigen die aan de basis liggen van de hinder (januari 2004 - augustus 2004) :

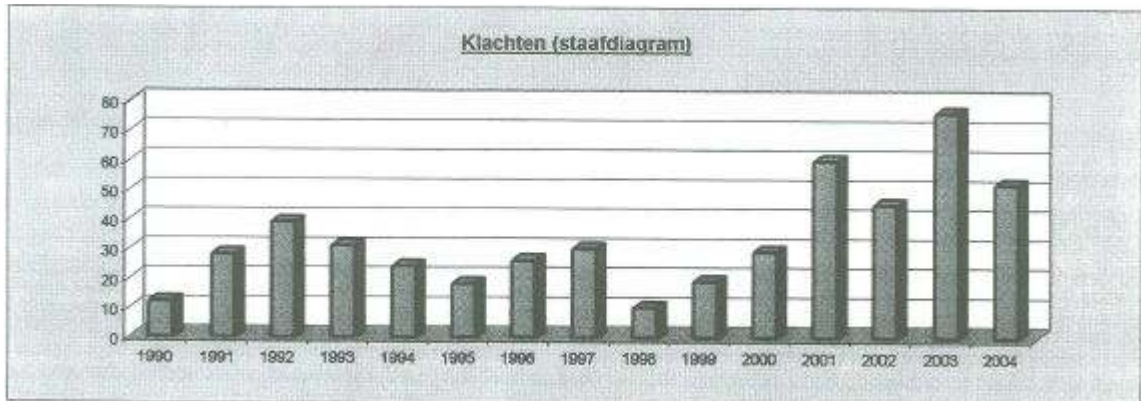
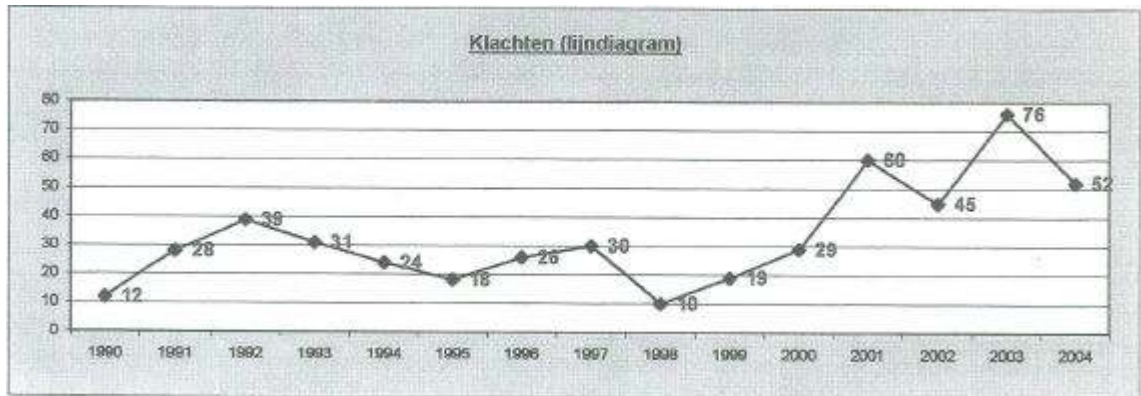
maand	Onbekend	Sport	PA341PA28I P A28I611P A34200T	Militair	Lijn	Vracht	BN02	DC6	B462/M2	P180	VS361	N4109C	R22	Helikopters
Januari	10		3	3										
Februari	7	1	1				1							
Maart	10	3	1											
April	3	2			3	4		3		I				
Mei	4	1	2								1	1		2
Juni	1	1							2					1
Juli	1	4											1	
Augustus	2													

Niettemin dat voor de meerderheid van de meldingen geen juist type kan weergegeven worden (vb. onbekend, sportvliegtuigen), mogen we toch besluiten dat de meeste meldingen betrekking hebben op de opleidings- en trainingsvluchten en de lokale touringvluchten. We mogen immers veronderstellen dat de omschrijvingen "sportvliegtuigen"- "lestoestellen"- "kleinere vliegtuigjes"-BAFA, ... (staan onder de categorie "onbekend") betrekking hebben op deze vluchten.

Klachteninventarisatie 1990 tem 2004
(klachten tem 31.12.2004)

klachten

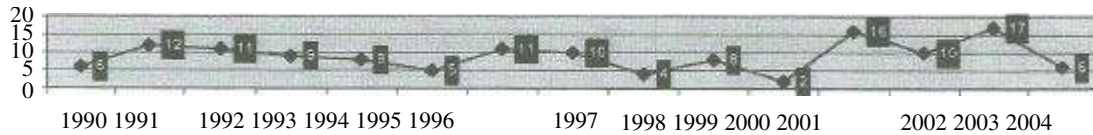
1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
12	28	39	31	24	18	26	30	10	19	29	60	45	76	52



Klachteninventarisatie 1990 tem 2004
(aantal volgens aard klacht- sommige klachten bestaan uit meer dan 1 item)

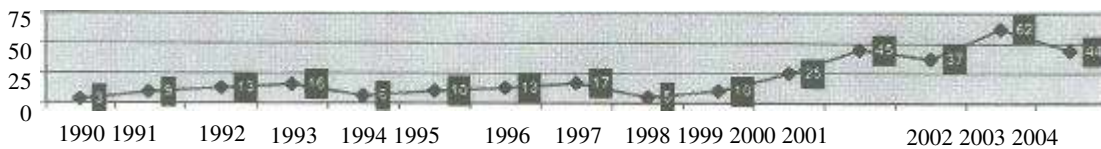
Vliegen op te lage hoogte

1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
6	12	11	9	8	6	11	10	4	8	2	16	10	17	6



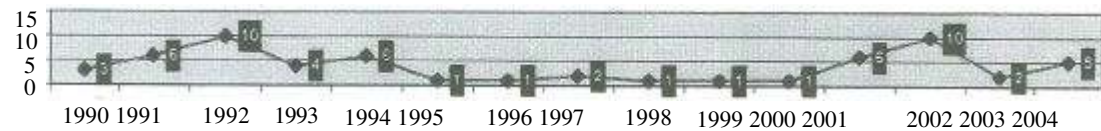
Getuidsoverlast

1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
3	9	13	16	6	10	13	17	5	10	25	45	37	62	44



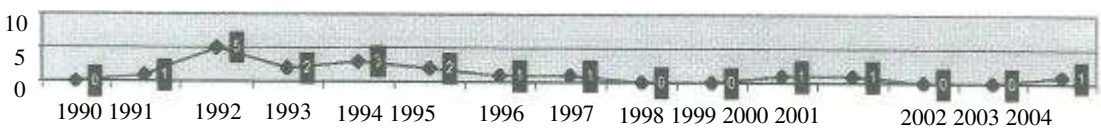
Niet volgen circuit

1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
3	8	10	4	6	1	1	2	1	1	1	6	10	2	5



Akro

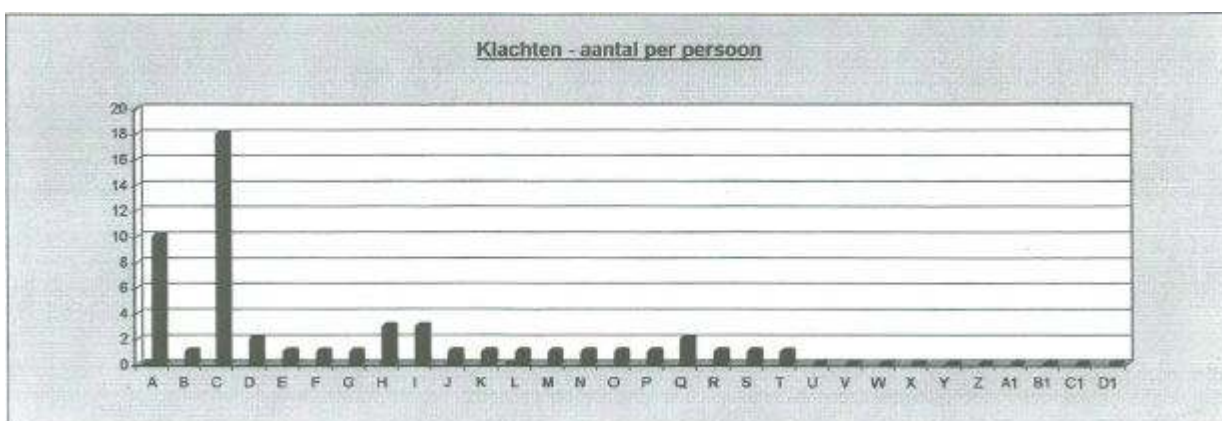
1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
0	1	5	2	3	2	1	1	0	0	1	1	0	0	1



Klachteninventarisatie - aantal klachten per persoon 2004

(* klachten tem 31.12.2004)

Persoon	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	A1	B1	C1	D1
klachten	10	1	18	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



klachtnummer	datum hinder	uur hinder	dag	gemeente	ontvanger	naam klager
3783	3/01/2004	16:36	Za	Vremde	Luchthaven	persoon 64
3801	6/01/2004	13:30	Di	Mortsel	PIH	persoon 36
3784	8/01/2004	21:00	Do	Deurne	Luchthaven	persoon 73
3795	16/01/2004	08:00-18:00	Za	Vremde	Boechout	persoon 64
3794	16/01/2004	namiddag	Za	Vremde	Boechout	persoon 05
3785	18/01/2004	17:46	Zo	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3786	21/01/2004	17:55	Wo	Vremde	Luchthaven	persoon 64
3840	21/01/2004	19:00	Wo	Vremde	Boechout	persoon 64
3838	23/01/2004	10:30-11:00	Vr	Vremde	Boechout	persoon 87
3837	23/01/2004	10:30-11:00	Vr	Vremde	Boechout	persoon 86
3839	23/01/2004	10:30-11:00	Vr	Vremde	Boechout	persoon 50
3787	24/01/2004	18:36	Za	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3788	26/01/2004	14:28	Ma	Deurne	Luchthaven	persoon 42
3841	1/02/2004		Zo	Vremde	Boechout	persoon 05
3802	3/02/2004	19:06	Di	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3803	5/02/2004	18:59	Do	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3804	8/02/2004	20:00	Zo	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3842	9/02/2004	19:30-20:30	Ma	Vremde	Boechout	persoon 64
3805	14/02/2004	17:20	Za	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3806	17/02/2004	19:26	Di	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3807	25/02/2004	7:20	Wo	Vremde	Luchthaven	persoon 64
3846	27/02/2004	11:30	Vr	Vremde	Boechout	persoon 05
3808	1/03/2004	12:40	Ma	Vremde	Luchthaven	persoon 64
3809	1/03/2004	19:00	Ma	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3843	1/03/2004		Ma	Vremde	Boechout	persoon 38
3844	1/03/2004		Ma	Vremde	Boechout	persoon 05
3810	4/03/2004	19:20	Do	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3811	7/03/2004	12:48	Zo	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3812	14/03/2004	7:55	Zo	Vremde	Luchthaven	persoon 64
3813	15/03/2004	20:37	Ma	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3814	17/03/2004	17:14	Wo	Deurne	Luchthaven	persoon 10
3815	17/03/2004	18:55	Wo	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3845	17/03/2004		Wo	Vremde	Boechout	persoon 64
3816	27/03/2004	14:33	Za	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3847	27/03/2004		Za	Vremde	Boechout	persoon 05
3856	1/04/2004	10:50	Do	Deurne	Luchthaven	persoon 88
3848	2/04/2004	16:24	Vr	Boechout	Boechout	persoon 15
3875	13/04/2004	9:30	Di	Vremde	Boechout	persoon 64
3876	13/04/2004	10:00	Di	Vremde	Boechout	persoon 64
3857	13/04/2004	15:00	Di	Vremde	Luchthaven	persoon 64
3853	13/04/2004	16:53	Di	Boechout	Boechout	persoon 15
3877	13/04/2004	16:55	Di	Vremde	Boechout	persoon 64
3849	13/04/2004	18:00	Di	Vremde	Boechout	persoon 64
3858	13/04/2004	19:25	Di	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3859	13/04/2004	19:55	Di	Vremde	Luchthaven	persoon 64
3860	13/04/2004	20:05	Di	Vremde	Luchthaven	persoon 38
3850	13/04/2004	21:30	Di	Vremde	Boechout	persoon 64
3852	13/04/2004	21:50	Di	Vremde	Boechout	persoon 05
3854	13/04/2004	21:55	Di	Vremde	Boechout	persoon 38
3851	13/04/2004	22:00	Di	Vremde	Boechout	persoon 64
3855	15/04/2004	18:00	Do	Boechout	Boechout	persoon 15
3861	1/05/2004	12:05	Za	Borgerhout	Luchthaven	persoon 58
3862	6/05/2004	20:10	Do	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3863	8/05/2004	13:11	Za	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3864	9/05/2004	10:20	Zo	Vremde	Luchthaven	persoon 89

3865	15/05/2004	15:20	Za	Antwerpen	Luchthaven	persoon 44
3878	16/05/2004	20:15	Zo	Boechout	Boechout	persoon 15
3879	16/05/2004	21:15	Zo	Boechout	Boechout	persoon 15
3866	21/05/2004	12:45	Vr	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3867	22/05/2004	15:26	Za	Berchem	Luchthaven	persoon 04
3868	24/05/2004	11:10	Ma	Berchem	Luchthaven	persoon 18
3869	31/05/2004	15:00	Ma	Vremde	Luchthaven	persoon 64
3880	4/06/2004	11:52	Vr	Boechout	Boechout	persoon 15
3870	7/06/2004	14:00	Ma	Deurne	Luchthaven	persoon 73
3871	9/06/2004	17:20	Wo	Berchem	Luchthaven	persoon 44
3872	10/06/2004	17:20	Do	Berchem	Luchthaven	persoon 67
3897	10/06/2004	-	Do	Vremde	Boechout	persoon 95
3873	16/06/2004	9:40	Wo	Berchem	Luchthaven	persoon 18
3874	6/07/2004	16:45	Di	Berchem	Luchthaven	persoon 90
3885	13/07/2004	-	Di	Vremde	Luchthaven	persoon 64
3898	13/07/2004	10:00-16:00	Di	Vremde	Boechout	persoon 64
3899	18/07/2004	16:00-17:00	Zo	Vremde	Boechout	persoon 05
3900	19/07/2004	16:30-17:00	Ma	Boechout	Boechout	persoon 15
3901	23/07/2004	15:45	Vr	Boechout	Boechout	persoon 15
3881	31/07/2004	11:11	Za	Berchem	PIH	persoon 91
3882	31/07/2004	12:33	Za	Berchem	PIH	persoon 80
3883	31/07/2004	16:19	Za	Berchem	PIH	persoon 80
3884	31/07/2004	10:00-11:15	Za	Berchem	PIH	persoon 03
3886	12/08/2004	18:45	Do	Vremde	Luchthaven	persoon 07
3887	29/08/2004	11:00	Zo	Antwerpen	Luchthaven	persoon 92
3888	9/09/2004	17:00	Do	Berchem	Luchthaven	persoon 04
3889	9/09/2004	21:57	Do	Berchem	Luchthaven	persoon 04
3890	8/10/2004	17:05	Vr	Berchem	Luchthaven	persoon 60
3891	12/10/2004	15:00	Di	Hove	Luchthaven	persoon 93
3902	12/10/2004	16:00-17:00	Ma	Boechout	Boechout	persoon 15
3903	13/10/2004	16:00-17:00	Di	Boechout	Boechout	persoon 15
3904	14/10/2004	0:38	Do	Boechout	Boechout	persoon 15
3905	17/10/2004	15:00-16:00	Zo	Vremde	Boechout	persoon 64
3892	19/10/2004	13:05	Di	Hove	Luchthaven	persoon 93
3893	22/10/2004	14:15	Vr	Deurne	Luchthaven	persoon 94
3906	4/11/2004	16:18	Do	Boechout	Boechout	persoon 15
3894	13/11/2004	13:45	Za	Deurne	Luchthaven	persoon 42
3895	19/11/2004	19:48	Vr	Mortsel	Luchthaven	persoon 72
3907	23/11/2004	16:00	Di	Vremde	Boechout	persoon 64
3896	27/12/2004	8:00	Ma	Borsbeek	Luchthaven	persoon 74
3908	30/12/2004	23:06	Do	Deurne	PIH en Luchthaven	persoon 96
3834	verschillende tijdstippen	verschillende tijdstippen	-	Berchem	PIH	persoon 80

locatie van hinder	omschrijving	verm. bron
Vremde	Geluid	OO-VWK PH-AIJ
Saffierstraat	geurhinder	?
Deurne	Geluid	Lawaai - toestel proefdraaien
Broechemsesteenweg	Geluidshinder	OO-YAC, OO-FTO, OO-VWK en PH-AIJ
Berhoutstraat	Geluidshinder	één- en tweemotorige vliegtuigen o.a. OO-YAC
Vremde	Geluid	OO-TMG
Vremde	Geluid	privaat
Broechemsesteenweg	Geluidshinder	tweemotorige vliegtuigen
Azalealaan	Geluidshinder	militair vliegtuig, zesmotorig
Begonialaan	Geluidshinder	militair vliegtuig, zesmotorig
Dahlialaan	Geluidshinder	militair vliegtuig, zesmotorig
Vremde	Circuit	?
Deurne	Hoogte	blauw-wit toestel
Berhoutstraat	Geluidshinder	zakenjet
Vremde	Geluid	paar toestellen
Vremde	Geluid	alle lestoestellen
Vremde	Geluid	landende britten Norman BN02
Broechemsesteenweg	Geluidshinder	tweemotorige lesvliegtuigen
Vremde	Geluid	BAFA
Vremde	Geluid	PHAIJ - training IFR
Vremde	Geluid	tweemotorig sportvliegtuig
Berhoutstraat	Geluidshinder	tweemotorige zakenjet, eenmotorig toestel
Vremde	Geluid	-
Vremde	Geluid	sportvlieger
Berhoutstraat	Geluidshinder	1 en 2-motorige vliegtuigjes
Berhoutstraat	Geluidshinder	sportvliegtuigen
Vremde	Geluid	lestoestellen
Vremde	Geluid	-
Vremde	Geluid	tweemotorig toestel
Vremde	Geluid	PHLGW
Deurne	Geluid-Circuit-Hoogte	alle vliegtuigen
Vremde	Geluid	alle vliegtuigen
Broechemsesteenweg	Geluidshinder	lesvliegtuigen
Vremde	Geluid	-
Berhoutstraat	Geluidshinder	tweemotorig en 1-motorig toestel
Deurne	Hoogte-Circuit	sportvliegtuigen
Zilverenhoek	Geluidshinder	vliegtuig
Broechemsesteenweg	Geluid	lijnvlucht
Broechemsesteenweg	Geluid	lijnvlucht
Broechemsesteenweg	Geluid	Fox Air (type P180)
Zilverenhoek	Geluidshinder	vliegtuig met turboprop
Broechemsesteenweg	Geluid	lijnvlucht
Broechemsesteenweg	Geluidshinder	vrachtvliegtuig
Vremde	Geluid	DC6 air atlantique
Broechemsesteenweg	Geluid	DC6 air atlantique
Vremde	Geluid	DC6 air atlantique
Broechemsesteenweg	Geluidshinder	vrachtvliegtuig
Berhoutstraat	Geluidshinder	vrachtvliegtuig (?)
Berhoutstraat	Geluidshinder	vrachtvliegtuig
Broechemsesteenweg	Geluidshinder	vrachtvliegtuig
Zilverenhoek	Geluidshinder	sportvliegtuig
Borgerhout	Geluid	N4109C
Vremde	Geluid	OOFLE
Vremde	Geluid	tweemotorig toestel
Vremde	Geluid	1- en 2-motorige vliegtuigen

Antwerpen	Geluid	sportvliegtuigen
Zilverenhoek	Geluid	helikopter
Zilverenhoek	Geluid	helikopter
Vremde	Geluid	OO-MLF
Berchem	Akro	Silver Victory
Berchem	Geluid	kleine vliegtuigen
Broechemsesteenweg	Geluid	tweemotorig toestel
Zilverenhoek	Geluid	sportvliegtuig
Deurne	Circuit	Helikopters
Berchem	Geluid	Discovery Airlines
Berchem	Geluid	Discovery Airlines
Vremde	Geluid	vliegtuigen
Berchem	Geluid	algemene geluidshinder
Berchem	Circuit-Hoogte	Beauville Group/OPS Heli Shuttle
Broechemsesteenweg	Geluid	BAFA
Vremde	Geluid	sportvliegtuigen
Vremde	Geluid	vliegtuigen
Boechout	Geluid	helikopter
Boechout	Geluid	sportvliegtuig
Berchem	Geluid	sportvliegtuigen
Berchem	Geluid	sportvliegtuigen
Berchem	Geluid	sportvliegtuigen
Berchem	Geluid	sportvliegtuigen
Vremde	Geluid	lestoestellen
Antwerpen	Hoogte	toestelletje
Berchem	Geluid	helikoptervluchten
Berchem	Geluid	DICHS
Berchem	Geluid	straaljagers (?) - helikopters
Hove	Geluid-Hoogte	alle toestellen
Boechout	Geluid	helikopter
Boechout	Geluid	helikopter
Boechout	Geluid	vliegtuig
Vremde	Geluid	vluchten tussen baken en luchthaven
Hove	Geluid	alle toestellen
Deurne	Geur	?
Boechout	Geluid	laagvliegend vliegtuig
Deurne	Hoogte en Geluid	SV4 doopvluchten
Mortsel	Geluid	Heli Federale Politie
Vremde	Geluid	2-motorige vliegtuigen
Borsbeek	Geluid	Discovery Praag
Deurne	Tijdstip	?
Bourcetstraat en omgeving	Geluidshinder	trainings- en sportvliegtuigen

mate van hinder
heel veel
?
heel veel
veel
veel
heel veel
heel veel
veel
veel
veel
veel
veel
veel
veel
Heel veel
Heel veel
Heel veel
veel
Heel veel
Heel veel
veel
veel
heel veel
heel veel
veel
veel
heel veel
Heel veel
Heel veel
Heel veel
Heel veel
Heel veel
Heel veel
veel
Heel veel
veel
veel
veel
veel
veel
heel veel
veel
veel
heel veel
heel veel
heel veel
veel
schandig veel
veel
schandig veel
veel
heel veel
heel veel
heel veel
heel veel

veel
veel
veel
heel veel
heel veel
heel veel
heel veel
veel
heel veel
heel veel
veel
meer dan anders
veel
veel
heel veel
-
Heel veel
lawaai
lawaai
-
-
-
lawaaihinder
veel
weinig
veel
heel veel
heel veel
heel veel
lawaai
lawaai
lawaai
lawaai
heel veel
veel
lawaai
veel
veel
schandalig veel lawaai
heel veel
?
heel veel

Vragenlijst voor het verslag 2004
over het klachtenmanagement van
Administratie Waterwegen en Zeewezen

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	210
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	206
	Onontvankelijk	4
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	1
	Kennelijk ongegrond	1
	Geen belang	0
	Anoniem	2
	Beleid en regelgeving	0
	Geen Vlaamse overheid	0
	Interne personeelsaangelegenheden	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief	82
	Mail	96
	Telefoon	5
	Fax	14
	Mondeling	13
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	182
	Via kabinet	3
	Via Vlaamse ombudsdienst	4
	Via georganiseerd middenveld	2
	Andere kanalen	19

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0 - 10 dagen	142
	> 10 dagen	68
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0 – 20 dagen	157
	21 – 45 dagen	48
	46 – 90 dagen	4
	> 90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	87
	Deels gegrond	8
	Ongegrond	111
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	85
	Deels opgelost	10
	Onopgelost	0
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	27
	Te lange behandeltermijn	43
	Ontoereikende informatieverstrekking	7
	Onvoldoende bereikbaarheid	2
	Onheuse bejegening	13
	andere	3

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>
Drukte logistieke keten	52
Weersomstandigheden	25
Fout facturatie	9
Schade schip	2
Regelgeving	3
Meevaren	4
Manoeuvre schip/ veiligheid	5
Communicatie	9
Onheus behandeld	1
Heli Beloodsing	4
Ad Hoc vrijstelling	4
Andere	23
Onvriendelijk personeel	5
Geluidshinder	2
Slechte werking dienst	8
Slechte werking veren	1
Onveilige kunstwerken	1
Slechte werking kunstwerken	2
Stofhinder	1
Vandalisme en sluikstorten	1
Verhoogd waterpeil	1
Hinder bij werken	1
Slecht onderhoud	2
Laattijdige betaling facturen	39
Foutieve bewegwijzering wegomlegging	1

2. INHOUD VAN DE KLACHT = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN

Per inhoudelijke categorie; de mate van gegrondheid van de klacht (gegrond / deels gegrond / ongegrond).

Oorzaak	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond
Drukte logistieke keten	5	1	46
Weersomstandigheden	0	0	25
Fout facturatie	6	0	3
Schade schip	0	0	2
Regelgeving	1	0	2
Meevaren	1	0	3
Manoeuvre schip/ veiligheid	0	0	5
Communicatie	4	0	5
Onheus behandeld	1	0	0
Heli Beloodsing	1	0	3
Ad Hoc vrijstelling	1	0	3
Andere	15	0	8
Onvriendelijk personeel	3	2	0
Geluidshinder	2	0	0
Slechte werking dienst	3	3	2
Slechte werking veren	0	1	0
Onveilige kunstwerken	1	0	0
Slechte werking kunstwerken	1	1	0
Stofhinder	1	0	0
Vandalisme en sluikstorten	1	0	0
Verhoogd waterpeil	0	0	1
Hinder bij werken	0	0	1
Slecht onderhoud	0	1	1
Laattijdige betaling facturen	39	0	0
Foutieve bewegwijzering	0	0	1
wegomlegging			

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).*

Oorzaak	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost
Drukte logistieke keten	6	0	0
Weersomstandigheden	0	0	0
Fout facturatie	6	0	0
Schade schip	0	0	0
Regelgeving	1	0	0
Meevaren	1	0	0
Manoeuvre schip/ veiligheid	0	0	0
Communicatie	4	0	0
Onheus behandeld	1	0	0
Heli Beloodsing	1	0	0
Ad Hoc vrijstelling	1	0	0
Andere	14	1	0
Onvriendelijk personeel	5	0	0
Geluidshinder	0	2	0
Slechte werking dienst	5	1	0
Slechte werking veren	0	1	0
Onveilige kunstwerken	0	1	0
Slechte werking kunstwerken	0	2	0
Stofhinder	1	0	0
Vandalisme en sluikstorten	0	1	0
Verhoogd waterpeil	0	0	0
Hinder bij werken	0	0	0
Slecht onderhoud	0	1	0
Laattijdige betaling facturen	39	0	0
Foutieve bewegwijzering wegomlegging	0	0	0

2. INHOUD VAN DE KLACHT = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN

Per inhoudelijke categorie; de toegepaste Ombudsnormen

Oorzaak	Niet-correcte beslissing	Te lange behandelingsperiode	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaarheid	Onheuse bejegening	Andere
Drukte logistieke keten	2	4	0	0	0	0
Weersomstandigheden	0	0	0	0	0	0
Fout facturatie	6	0	0	0	0	0
Schade schip	0	0	0	0	0	0
Regelgeving	1	0	0	0	0	0
Meevaren	1	0	0	0	0	0
Manoeuvr schip/ veiligheid	0	0	0	0	0	0
Communicatie	0	0	4	0	0	0
Onheus behandeld	0	0	0	0	1	0
Heli Beloodsing	1	0	0	0	0	0
Ad Hoc vrijstelling	1	0	0	0	0	0
Andere	13	0	2	0	0	0
Onvriendelijk personeel	0	0	1	0	4	0
Geluidshinder	1	0	0	0	0	1
Slechte werking dienst	0	1	0	2	2	1
Slechte werking veren	0	0	0	0	1	0
Onveilige kunstwerken	0	0	0	0	1	0
Slechte werking kunstwerken	0	0	0	0	2	0
Stofhinder	0	0	0	0	1	0
Vandalisme en sluikstorten	0	0	0	0	1	0
Verhoogd waterpeil	0	0	0	0	0	0
Hinder bij werken	0	0	0	0	0	0
Slecht onderhoud	0	0	0	0	0	1
Laattijdige betaling facturen	1	38	0	0	0	0
Foutieve bewegwijzering wegomlegging	0	0	0	0	0	0

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 tegen 19 januari 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 van de desbetreffende buitenafdeling, die voor de verdere behandeling instaat.

Bij de DAB Loodswezen is de klachtencoördinator tevens commercial manager en bezoekt op regelmatige tijdstippen de klanten. Tijdens deze bezoeken wordt doelgericht met de klanten naar klachten gevraagd of behandelde klachten besproken teneinde een kwalitatieve verbetering aan de bestaande procedures door te voeren.

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.

Invulblad voor manuele klachtregistratie Rectozijde

- Klacht ontvangen op: / / 2004

- 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: / / 2004

- Resultaat klachtenbehandeling: ontvankelijk niet ontvankelijk
☞ *Indien niet ontvankelijk, reden:*
.....
.....
.....
.....

- Beoordeling van de klacht:
.....
.....
.....
.....

- Klacht afgehandeld op: / / 2004

- Mededeling van de beslissing op: / / 2004

- Ondernomen of te nemen maatregelen:
.....
.....
.....

Leg dit formulier binnen handbereik, bijvoorbeeld onder uw bureaukalender
Contacteer de klachtencoördinator van uw afdeling Tel..... of de klachtencoördinator AWZ Tel 02/5537719

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 prestatiemetingen 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	Proces-verantwoordelijke	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 klantentevredenheid-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.

In 2004 werd bij de *afdeling Maritieme Toegang* een klacht geregistreerd. Bij nader onderzoek bleek deze klacht echter ongegrond. Een bespreking van het klachtenbeeld voor deze afdeling is dan ook niet mogelijk.

Bij de *Afdeling Beleid Havens Waterwegen en Zeewezen*, werd net zoals de voorgaande jaren, geen klacht als dusdanig geregistreerd. Aangezien binnen deze afdeling de coördinatie van de website van AWZ (<http://www.lin.vlaanderen.be/awz>) gebeurt, en er regelmatig van dit forum gebruik wordt gemaakt om een klacht over te maken, komt ook deze afdeling in contact met klachten. Teneinde er voor te zorgen dat de klager op een snelle en correcte manier wordt geholpen, werd er binnen de administratie waterwegen en Zeewezen voor geopteerd deze klachten zo vlug mogelijk over te maken aan de desbetreffende buitenafdeling die volledig instaat voor de behandeling van deze klacht.

De *Vlaamse Nautische Autoriteit*, die net als de *Afdeling Beleid Havens, Waterwegen en Zeewezen* een beleidsvoorbereidende taak heeft, en daardoor in grote mate geen rechtstreeks contract heeft met de burger, heeft ook voor het jaar 2004 geen klachten ontvangen.

Binnen de *Afdeling Zeeschelde* was er voor 2004 slechts 1 gegronde klacht. De niet-gegronde klachten werden naar hun achtergrond uit belangstelling – ook bekeken. Daaruit blijkt de verzuring van de samenleving. Elke burger verwacht dat de overheid zijn particuliere belang dient. De notie “algemeen belang” en “solidariteit” is weinig gekend door de klagers.

Bij de *Afdeling Bovenschelde* werden meer klachten aangaande slechte dienstverlening of onvriendelijk personeel geregistreerd dan voorgaande jaren. Bij nader onderzoek blijkt in sommige gevallen de enorme werkdruk van de klager (binnenschipper) aan de basis te liggen van deze klachten. Om deze klachten in te toekomst te vermijden, worden de betrokken binnenvaartbegeleiders door hun hiërarchie er nadrukkelijk op gewezen steeds klantvriendelijk en kalm op te treden.

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 122 ingediende klachten bij de *DAB Loodswezen* dienen eerst en vooral geplaatst te worden tegenover de ongeveer 60.000 beloodsingen per jaar. Dit is een uiterst klein percentage. De meeste klachten gaan over de operationele activiteiten en voornamelijk over

de tijdigheid van de loods aan boord van de schepen. Wanneer de loods laattijdig arriveert is dit meestal te wijten aan extreme drukte in de totale keten waarbij ook de andere schakels (zoals sluizen, sleepboten, terminals, vastmakers enz.) niet kunnen volgen en onvoldoende capaciteit hebben. Veel van deze klachten zijn dan ook onterecht. Een andere reden zijn de weersomstandigheden die maken dat gedurende 30-40 dagen per jaar de loodsdienst dient gestaakt te worden.

Gelet op het geringe aantal klachten bij de **DAB Vloot** is het moeilijk om het klachtenbeeld van deze afdeling te bespreken. 3 van de 4 klachten die bij deze afdeling werden geregistreerd hadden te maken met de diensten die aan klanten werden geleverd. Dit is niet zo verwonderlijk vermits het hier over een operationele dienst gaat die diensten levert aan andere organisaties..

In de **Afdeling Scheepvaartbegeleiding** werden er in de loop van het jaar 2 klachten opgetekend, op basis hiervan kan geen “klachtenbeeld” gevormd worden. Beide klachten gingen over de slechte werking van de dienst.

Bij de **Afdeling Maas en Albertkanaal** werden in de loop van 2003 1 klacht geregistreerd. Deze klacht bleek uiteindelijk niet voor deze dienst en werd voor behandeling overgemaakt aan NV De Scheepvaart.

Verder werden binnen de **Afdeling Maritieme Dienstverlening in oprichting** en de **Afdeling Waterwegen Kust** geen klachten ontvangen.

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 de slechte werking van de dienst, een te kort aan loods en herinneringsschrijven voor onbetaalde facturen. Dit zijn klachten die soms samenhangen met de algemene knelpunten: tekort aan budget.

Voor de klachten die handelden over het niet gepast optreden van een personeelslid van de afdelingen, werd in de gevallen waar nodig de betrokken ambtenaar uitdrukkelijk gewezen op zijn incorrect optreden. Deze maatregelen hebben tot heden, voor zover dit af te leiden is uit het klachtenbeeld, afdoende resultaten afgeworpen.

Door een betere communicatie via regelmatig havenoverleg en rechtstreekse bezoeken aan klanten is het mogelijke de zeer complexe situatie waarin het loodswezen dient te werken beter te verklaren. Hierdoor bereiken we in de eerste plaats dat de ontevredenheid daalt bij het cliënteel. Onderzoek van Dimarso heeft uitgewezen dat het percentage ontevreden klanten gedaald is van 32% drie jaar geleden tot 8% in 2004.

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.

6. CONCRETE REALISATIES IN HET AFGELOPEN JAAR TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING

Aangezien elke klacht impact heeft op onze werking en er een grote verscheidenheid is van klachten binnen onze administratie, wordt de bespreking beperkt tot de meest in het oog springende realisaties.

Zo worden tijdens de contacten, tussen de DAB Loodswezen en haar klanten, sterk de nadruk gelegd op het feit dat door betere communicatie en het doorgeven van klachten aan de dienst het serviceniveau verder kan verhoogd worden. De klant beseft meer en meer dat hij ook een betrokken partij is in de logistieke teken. De kwaliteit van de dienstverlening hangt dan ook in grote mate af van de kwaliteit van de informatie die de klant aan het loodswezen bezorgt.

Binnen de afdelingen waar klachten werden genoteerd die het gevolg waren van onvriendelijk personeel of slechte werking van de dienst, werd de betrokken ambtenaar waar nodig uitdrukkelijk op zijn incorrect gedrag gewezen. In één geval werd p.v. opgesteld en werd de betrokken bedienaar formeel ingebreke gesteld. In de meeste gevallen bood de afdeling haar verontschuldigen aan in naam van de desbetreffende personeelsleden.

Naast deze zeer algemene bespreking is het toch zinvol om de concrete realisatie bij enkele alleenstaande klachten te bespreken.

- Zo bijvoorbeeld beschikten 2 landbouwers reeds enkele tijd over geen enkele ontsluiting van hun erf. De vroegere ontsluiting was weggefallen ingevolge de onteigening van de spoorweglijn 55. Er was voor hun steeds naar een voorlopige oplossing gezocht de voorgaande jaren, ditmaal was er geen voorlopige uitweg meer voorzien, nochtans was dit hen beloofd voor het voorjaar. Onze administratie zorgde, in overleg met de NMBS, binnen de kortste tijd voor een uitweg via de spoorwegbedding. De stroken grond nodig om een definitieve uitweg te bekomen dienen te worden onteigend. Het onteigeningscomité was reeds in het bezit van het onteigeningsdossier sedert 2002. De inname der gronden is thans quasi rond met uitzondering van twee stroken terrein. De totale verwerving vergt slechts nog enkele maanden. In de praktijk kunnen de landbouwers reeds sedert eind 2004 van de definitieve ontsluiting gebruik maken.
- Het gemeentebestuur van Nieuwpoort melde klachten vanwege verschillende fietsende senioren die de fietstunnel onder de Uniebrug onveilig vonden omwille van niveauverschillen en bochten. De situatie werd door het district bekeken en onveilig bevonden. Omwille van budgettaire redenen kunnen aanpassingen niet worden doorgevoerd voor 2007. Er werden wel signalisastietekens aangebracht om de onveilige situatie aan te duiden. De nieuwe aan te leggen fietsdoorgang voor de overkant van de IJzer werd gecontroleerd op alle voorwaarden inzake maximale hellingen en dergelijke

7. CONCRETE VOORSTELLEN TOT VERBETERING OP BASIS VAN DE BEHANDELDE KLACHTEN

Na 3 jaar registratie stellen we vast dat het klachtenbeheer binnen onze administratie ingeburgerd is. Zo is de bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar een van de vaste agendapunten geworden bij de evaluatie van de verschillende afdelingshoofden.

Volgende concrete voorstellen en acties werden gepland binnen de Administratie Waterwegen en Zeewezen:

Binnen de afdeling Waterbouwkundig Laboratorium en hydrologisch Onderzoek werd reeds een eerste stap gezet om de betalingstermijn van de facturen te beperken. Toch blijft het aantal klachten aangaande laattijdige betaling vrij hoog, waaruit blijkt dat de genomen acties niet voldoende zijn.

Door tijdens de bezoeken, gevoerd door de DAB Loodswezen te wijzen op de fouten gemaakt door de klant (bijvoorbeeld kapiteins die niet tijdig hun loods bestellen) kan een betere service geleverd worden. Anderzijds worden ook intern de procedures verder verbeterd en wordt door “coaching” de interne communicatie binnen de diensten opgedreven.

Tijdens het afgelopen jaar werden ook initiatieven ontwikkeld om de “ketengedachte” bij alle partners in het proces aan de orde te stellen. Met de terminals werden werkgroepen opgericht om de hangende problemen nop te lossen.

Anderzijds is het probleem van “staking van de dienst wegens weersomstandigheden” maar op te lossen met de introductie van nieuwe beloodsingsmiddelen. Op 17 december 2004 heeft de Vlaamse regering haar principiële goedkeuring gehecht om tot de aanschaf van de nieuwe beloodsingsmiddelen over te gaan en werd het stappenplan voor de samenwerking met het Nederlandse Loodswezen goedgekeurd.

Rapportering over het klachtenmanagement 2004

Administratie AROHM

1. Kwantitatieve gegevens

Totaal aantal klachten	196
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	
Ontvankelijk	89
Onontvankelijk	107
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3,4)	
Al eerder klacht ingediend	13
Anoniem	0
Beleid en regelgeving	67
Geen Vlaamse overheid	18
Geen belang	0
Interne personeelsaangelegenheden	0
Jurisdictioneel beroep aanhanging	1
Kennelijk ongegrond	1
Meer dan een jaar voor indiening	1
Nog niet alle beroepsprocedures ingediend	1
Niet meegedeeld :	5
Aantal klachten volgens de drager	
Brief	166
E-mail	26
Fax	1
Klachtenboek	0
Mondeling	1
Telefoon	2
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	
Andere wegen	6
Burger	53
Kabinet	96
Middenveld	7
Ombudsdienst	33
Niet meegedeeld	1

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

Gemiddelde	5
Mediaan	0
0-10 dagen	189
> 10 dagen	7

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

Gemiddelde	34
Mediaan	21
0 - 20 dagen	95
21 - 45 dagen	60
46 - 90 dagen	25
> 91 dagen	16

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van gegrondheid

Gegronde	0
Deels gegronde	0
Ongegronde - niet meegedeeld	89

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing

Opgelost	86
Deels opgelost	0
Onopgelost - niet meegedeeld	3

Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen

Andere	10
Geen correcte beslissing	13
Onheuse bejegening	14
Ontoereikende informatieverstrekking	12
Onvoldoende bereikbaarheid	1
Te lange behandeltermijn	13
Niet meegedeeld	26

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

Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Oorzaak	Aantal
Andere	14
Bescherming (M&L)	2
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	21
Bouwovertreding	4
Fiscale rubriek (M&L)	1
Huursubsidie (HV)	20
Inkomensverliesverzekering	7
Interne organisatie - administratie of afdeling	0
Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten	0
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	10
Nieuwbouw en renovatie (HV)	8
Onderhoud (M&L)	2
Projectsubsidie (HV)	0
Restoratie (M&L)	3
Ruimtelijke Planning	3
Sociale woning (gecombineerde problematiek)	85
Tegemoetkoming leninglast	0
Verbetering en aanpassing (HV)	12
Vergunningenregister	0
Verkavelingsaanvraag	4

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

Oorzaak	Reden	Aantal
Bescherming (M&L)	Gegronde	1
Bescherming (M&L)	Deels gegronde	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Ongegronde	10
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Gegronde	6
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Deels gegronde	2
Bouwovertreding	Deels gegronde	1
Bouwovertreding	Gegronde	2
Bouwovertreding	Ongegronde	1
Fiscale rubriek (M&L)	Gegronde	1
Huursubsidie (HV)	Gegronde	7
Huursubsidie (HV)	Ongegronde	8
Inkomensverliesverzekering	Gegronde	2

Leegstand en verwaarlozing woning	Ongegrond	3
Leegstand en verwaarlozing woning	Gegrond	2
Nieuwbouw en renovatie (HV)	Deels gegrond	1
Nieuwbouw en renovatie (HV)	Ongegrond	4
Onderhoud (M&L)	Gegrond	1
Onderhoud (M&L)	Deels gegrond	1
Restoratie (M&L)	Deels gegrond	2
Ruimtelijke Planning	Ongegrond	2
Sociale woning (gekombineerde pro	Deels gegrond	1
Sociale woning (gekombineerde pro	Ongegrond	2
Sociale woning (gekombineerde pro	Gegrond	16
Verbetering en aanpassing (HV)	Ongegrond	9
Verkavelingsaanvraag	Gegrond	1
Verkavelingsaanvraag	Ongegrond	1
Verkavelingsaanvraag	Deels gegrond	1

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

Oorzaak	Toestand	Aantal
Bescherming (M&L)	Opgelost	2
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige		1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	In behandeling	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Opgelost	16
Bouwovertreding	Opgelost	3
Bouwovertreding	Opgelost	1
Fiscale rubriek (M&L)	Opgelost	1
Huursubsidie (HV)	Opgelost	15
Inkomensverliesverzekering	Opgelost	2
Leegstand en verwaarlozing woning	Opgelost	5
Nieuwbouw en renovatie (HV)	Opgelost	5
Onderhoud (M&L)	Opgelost	2
Restoratie (M&L)	Opgelost	2
Ruimtelijke Planning	Opgelost	2
Sociale woning (gekombineerde pro	Opgelost	19
Verbetering en aanpassing (HV)	Opgelost	9
Verkavelingsaanvraag	Opgelost	3

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

Oorzaak	Norm	Aantal
Bescherming (M&L)	Ontoereikende informatieverstrekking	1

Bescherming (M&L)	Andere	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Andere	5
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Ontoereikende informatieverstrekking	4
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Te lange behandeltermijn	3
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Geen correcte beslissing	3
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige		1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Onheuse bejegening	2
Bouwovertreding	Te lange behandeltermijn	1
Bouwovertreding	Andere	1
Bouwovertreding	Geen correcte beslissing	1
Bouwovertreding	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Fiscale rubriek (M&L)	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Huursubsidie (HV)		8
Huursubsidie (HV)	Geen correcte beslissing	4
Huursubsidie (HV)	Te lange behandeltermijn	3
Inkomensverliesverzekering	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Inkomensverliesverzekering	Geen correcte beslissing	1
Leegstand en verwaarlozing woning		2
Leegstand en verwaarlozing woning	Geen correcte beslissing	2
Leegstand en verwaarlozing woning	Andere	1
Nieuwbouw en renovatie (HV)	Onheuse bejegening	1
Nieuwbouw en renovatie (HV)		4
Onderhoud (M&L)	Voldoende hersteld	1
Onderhoud (M&L)	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Restoratie (M&L)	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Restoratie (M&L)	Geen correcte beslissing	1
Ruimtelijke Planning		2
Sociale woning (gekombineerde pro		2
Sociale woning (gekombineerde pro	Geen correcte beslissing	1
Sociale woning (gekombineerde pro	Onheuse bejegening	11
Sociale woning (gekombineerde pro	Te lange behandeltermijn	5
Verbetering en aanpassing (HV)	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Verbetering en aanpassing (HV)	Te lange behandeltermijn	1
Verbetering en aanpassing (HV)		6
Verbetering en aanpassing (HV)	Andere	1
Verkavelingsaanvraag	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Verkavelingsaanvraag	Andere	1
Verkavelingsaanvraag	Onvoldoende bereikbaarheid	1

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

geen opmerkingen

geen opmerkingen

geen opmerkingen

In 2004 werd er opnieuw informatie gegeven aan alle werknemers van de afdeling over de klachtenprocedure. Algemene klachten komen via het afdelingshoofd terecht bij de lokale klachtenmanager. Andere klachten worden door de dossierbehandelaars aan de lokale klachtenmanager gemeld, via een eenvoudig formulier. Voor zover het aantal dossiers beperkt is behandelt de lokale klachtenmanager de klachten.

Bij elk van de klachten werd teruggekoppeld met de betrokken dossierbehandelaar en op basis van die informatie werd de klacht, onafhankelijk, behandeld door de klachtencoördinator.

geen opmerkingen

geen opmerkingen

geen opmerkingen

geen opmerkingen

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

geen opmerkingen

geen opmerkingen

geen opmerkingen

In 2004 werden weinig klachten genoteerd bij de afdeling ruimtelijke planning. Klachten over bijzondere plannen van aanleg worden niet opgenomen in het overzicht. Enkel klachten ten aanzien van het functioneren van de afdeling zelf worden opgenomen. De afdeling heeft vooral klanten-besturen, die niet zo snel geneigd zijn om een klacht in te dienen.

Dit jaar heeft de afdeling slechts twee klachten, overeenkomstig het klachtendecreet, ontvangen. Beide klachten zijn eigenlijk te herleiden tot een zich misbegrepen voelen en/of een niet volledig begrijpen van de gronden van de beslissing.

geen opmerkingen

geen opmerkingen

geen opmerkingen

geen opmerkingen

Er werden 3 klachten ontvangen en behandeld.
Deze 3 klachten situeren zich in het domein van de ruimtelijke ordening.

Klacht 1 :

Handelde over het beleid en de regelgeving en zij werd beschouwd als zijnde niet-ontvankelijk.
Een door de West-Vlaamse Intercommunale gevraagde oprichting van een electriciteitscabine werd door ons geweigerd om reden dat de voorgestelde bouwplaats niet in overeenstemming was met de vastgestelde ordening van een betrekking hebbende goedgekeurde BPA.

Aan de aanvragende instantie werd meegedeeld dat diende te worden gezocht naar alternatieve inplantingen. De mogelijkheden daarvoor zijn zelfs binnen het plangebied van het hiervoor vermelde gemeentelijke plan van aanleg voorhanden.

Klacht 2 :

Heeft betrekking op het niet geïnformeerd zijn van het resultaat van het naar aanleiding van een stedenbouwkundige aanvraag gehouden openbaar onderzoek. Het is het gemeentebestuur dat instaat voor het organiseren van een dergelijk openbaar onderzoek. In die zin werd de klager geïnformeerd.

Klacht 3 :

Deze klacht heeft betrekking op het vermeend niet conform, aan de afgegeven stedenbouwkundige vergunning, uitgevoerd zijn van bepaalde handelingen en werken. Omdat deze werken nog niet beëindigd zijn werd aan de klager gemeld dat zijn klacht werd doorgegeven aan de cel Handhaving die een nader onderzoek ter zake zal instellen.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

geen opmerkingen

geen opmerkingen

geen opmerkingen

geen opmerkingen

geen opmerkingen

geen opmerkingen

geen opmerkingen

geen opmerkingen

geen opmerkingen

Van de drie klachten hebben de eerste twee betrekking op de regelgeving en gaat de derde klacht eigenlijk over een veronderstelling van een gepleegd bouw misdrijf. Alle drie deze klachten konden wellicht worden voorkomen door het voeren van een betere communicatie. Wanneer niet of niet langer kan worden gecommuniceerd tussen de overheid en de klagers zijn dergelijke klachten evenwel moeilijk of niet te vermijden. Het uitleggen waarom en regelgeving op een bepaalde wijze is tot stand gekomen en bestaat is voor een klager nog niet altijd een voldoende reden om deze regelgeving ook te aanvaarden.

In ons finale antwoord aan de klagers hebben wij geprobeerd zo volledig en zo duidelijk verklaren als mogelijk te zijn. Het feit dat wij op onze verstrekte antwoorden geen verdere reacties vanwege de klagers mochten ontvangen doet ons veronderstellen dat onze antwoorden afdoende en voldoende duidelijk waren.

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

20/10/2003	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
04/11/2003	Nieuwbouw en renovatie (HV)
10/11/2003	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
10/11/2003	Nieuwbouw en renovatie (HV)
13/11/2003	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
21/11/2003	Onderhoud (M&L)
26/11/2003	Nieuwbouw en renovatie (HV)
05/12/2003	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
08/12/2003	Andere
09/12/2003	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
10/12/2003	Fiscale rubriek (M&L)
12/12/2003	Inkomensverliesverzekering
16/12/2003	Huursubsidie (HV)
01/01/2004	Huursubsidie (HV)
01/01/2004	Huursubsidie (HV)
01/01/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
05/01/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

De termijnen van dossierbehandeling blijven maximaal kort. De opvolging terzake verloopt periodiek en gestructureerd. Daar waar dit zich voordoet wordt een verlenging van de behandelingstermijn ook onmiddellijk medegedeeld aan het gemeentebestuur

Aan externe instanties toegemeten adviestermijnen blijven strikt in acht genomen

05/01/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
05/01/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
06/01/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
07/01/2004	Huursubsidie (HV)
08/01/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
12/01/2004	Inkomensverliesverzekering
13/01/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
15/01/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
19/01/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
21/01/2004	Nieuwbouw en renovatie (HV)
21/01/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
22/01/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
23/01/2004	Inkomensverliesverzekering
26/01/2004	Huursubsidie (HV)
29/01/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)

30/01/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
03/02/2004	Huursubsidie (HV)
05/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
05/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
05/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
09/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
09/02/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
09/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
09/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
10/02/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
11/02/2004	Huursubsidie (HV)
12/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
13/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
13/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
13/02/2004	Andere
13/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
17/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
18/02/2004	Verkavelingsaanvraag
20/02/2004	Bescherming (M&L)
26/02/2004	Huursubsidie (HV)
02/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
03/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
04/03/2004	Nieuwbouw en renovatie (HV)
05/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
05/03/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
08/03/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

De termijnen van dossierbehandeling blijven maximaal kort. De opvolging terzake verloopt periodiek en gestructureerd. Daar waar zich dit voordoet wordt een verlenging van de behandelingstermijn ook onmiddellijk meegedeeld aan het gemeentebestuur.

Aan externe instanties toegemeten adviestermijnen blijven strikt in acht genomen.

09/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
10/03/2004	Restoratie (M&L)
15/03/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
18/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
18/03/2004	Restoratie (M&L)
18/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
19/03/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
19/03/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
22/03/2004	Verkavelingsaanvraag

22/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
26/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
26/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
26/03/2004	Inkomensverliesverzekering
07/04/2004	Bouwovertreding
07/04/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
13/04/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
14/04/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
21/04/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
21/04/2004	Andere
21/04/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
22/04/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
26/04/2004	Andere
29/04/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
04/05/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
05/05/2004	Huursubsidie (HV)
10/05/2004	Andere
10/05/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
10/05/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
14/05/2004	Inkomensverliesverzekering
18/05/2004	Huursubsidie (HV)
19/05/2004	Huursubsidie (HV)
19/05/2004	Inkomensverliesverzekering
19/05/2004	Andere
19/05/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
25/05/2004	Verkavelingsaanvraag
27/05/2004	Bouwovertreding
27/05/2004	Inkomensverliesverzekering
01/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
02/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
02/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
02/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
04/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
04/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
07/06/2004	Huursubsidie (HV)
10/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
11/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
11/06/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

14/06/2004	Restoratie (M&L)
14/06/2004	Ruimtelijke Planning
14/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
15/06/2004	Ruimtelijke Planning
15/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
22/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
25/06/2004	Onderhoud (M&L)
28/06/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
30/06/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
30/06/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
01/07/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
01/07/2004	Andere
01/07/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
01/07/2004	Huursubsidie (HV)
01/07/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
07/07/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
07/07/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
07/07/2004	Huursubsidie (HV)
08/07/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
13/07/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
26/07/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
04/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
04/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
06/08/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
06/08/2004	Huursubsidie (HV)
10/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
10/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
10/08/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
10/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
13/08/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
13/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
13/08/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
13/08/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
13/08/2004	Andere
16/08/2004	Bescherming (M&L)
16/08/2004	Andere
17/08/2004	Huursubsidie (HV)
20/08/2004	Huursubsidie (HV)

23/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
24/08/2004	Huursubsidie (HV)
24/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
24/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
27/08/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
27/08/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
06/09/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
08/09/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
13/09/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
14/09/2004	Bouwovertreding

Aan klagers die melding maken van een mogelijk bouw misdrijf wordt meede gedeeld dat naast het door onze cel handhaving of door de gemeentepolitie in te stellen onderzoek, het de procureur des konings is die bevoegd is om over een gerechtelijk dossier mededelingen te doen.

15/09/2004	Andere
15/09/2004	Huursubsidie (HV)
17/09/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
27/09/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
	Meer uitleg gegeven over verloop van de procedure, die voor het overige volkomen correct is verlopen.
01/10/2004	Andere
01/10/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Betrokkene geïnformeerd over motieven beslissing, betreft echter een beslissing van het kabinet waarom trent inderdaad vraagtekens kunnen geplaatst worden, m.a.w. misnoegdheid van bezwaarindiener is begrijpbaar.

04/10/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
04/10/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
08/10/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
15/10/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
15/10/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
15/10/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
19/10/2004	Ruimtelijke Planning
19/10/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
21/10/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
22/10/2004	Nieuwbouw en renovatie (HV)
29/10/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
29/10/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
01/11/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
04/11/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
04/11/2004	Nieuwbouw en renovatie (HV)
05/11/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
05/11/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
08/11/2004	Andere

08/11/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
16/11/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
17/11/2004	Bouwovertreding
17/11/2004	Andere
19/11/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
22/11/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
24/11/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
02/12/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
02/12/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
02/12/2004	Nieuwbouw en renovatie (HV)
02/12/2004	Verkavelingsaanvraag
03/12/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
06/12/2004	Andere
06/12/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
07/12/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
07/12/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
07/12/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
17/12/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
22/12/2004	Huursubsidie (HV)

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

20/10/2003	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
04/11/2003	Nieuwbouw en renovatie (HV)
10/11/2003	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
10/11/2003	Nieuwbouw en renovatie (HV)
13/11/2003	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
21/11/2003	Onderhoud (M&L)
26/11/2003	Nieuwbouw en renovatie (HV)
05/12/2003	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
08/12/2003	Andere
09/12/2003	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
10/12/2003	Fiscale rubriek (M&L)
12/12/2003	Inkomensverliesverzekering
16/12/2003	Huursubsidie (HV)
01/01/2004	Huursubsidie (HV)
01/01/2004	Huursubsidie (HV)
01/01/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
05/01/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
	Klachten tegen de regelgeving kunnen enkel worden tegengegaan door deze regelgeving transparanter en in een hoge mate eenvoudiger te maken.
05/01/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
05/01/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
06/01/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
07/01/2004	Huursubsidie (HV)
08/01/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
12/01/2004	Inkomensverliesverzekering
13/01/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
15/01/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
19/01/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
21/01/2004	Nieuwbouw en renovatie (HV)
21/01/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
22/01/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
23/01/2004	Inkomensverliesverzekering
26/01/2004	Huursubsidie (HV)
29/01/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
30/01/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)

03/02/2004	Huursubsidie (HV)
05/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
05/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
05/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
09/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
09/02/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
09/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
09/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
10/02/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
11/02/2004	Huursubsidie (HV)
12/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
13/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
13/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
13/02/2004	Andere
13/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
17/02/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
18/02/2004	Verkavelingsaanvraag
20/02/2004	Bescherming (M&L)
26/02/2004	Huursubsidie (HV)
02/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
03/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
04/03/2004	Nieuwbouw en renovatie (HV)
05/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
05/03/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
08/03/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Klachten over de regelgeving kunnen enkel worden tegengegaan door deze regelgeving transparanter en in hoge mate eenvoudiger te maken.

Ook op het vlak van de communicatie met de overheid zijn nog verbeteringen mogelijk. Nog steeds beschikt niet iedereen over het medium internet om alle informatie over de materie Ruimtelijke Ordening te verwerven. Aldus mogen andere kanalen van informatieverstrekking (brochures, krant- en weekbladartikelen, enz..) niet worden verwaarloosd.

Misschien is ook de overwegens juridische taal en terminologie van onze website en brochures, met betrekking tot onze materie, te vereenvoudigen of bij te sturen.

Vooraf de gemeentelijke diensten zijn en blijven in het licht van de nakende verregaande autonomie inzake de uitvoering van het vergunningenbeleid, de belangrijkste verstrekkers van de eerstelijnsinformatie naar de burger toe. Geregelde infosessies op schaal van de gemeente of de buurt kunnen hierbij ongetwijfeld toe bijdragen.

09/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
10/03/2004	Restoratie (M&L)
15/03/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
18/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
18/03/2004	Restoratie (M&L)
18/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)

19/03/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
19/03/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
22/03/2004	Verkavelingsaanvraag
22/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
26/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
26/03/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
26/03/2004	Inkomensverliesverzekering
07/04/2004	Bouwovertreding
07/04/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
13/04/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
14/04/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
21/04/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
21/04/2004	Andere
21/04/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
22/04/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
26/04/2004	Andere
29/04/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
04/05/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
05/05/2004	Huursubsidie (HV)
10/05/2004	Andere
10/05/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
10/05/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
14/05/2004	Inkomensverliesverzekering
18/05/2004	Huursubsidie (HV)
19/05/2004	Huursubsidie (HV)
19/05/2004	Inkomensverliesverzekering
19/05/2004	Andere
19/05/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
25/05/2004	Verkavelingsaanvraag
27/05/2004	Bouwovertreding
27/05/2004	Inkomensverliesverzekering
01/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
02/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
02/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
02/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
04/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
04/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
07/06/2004	Huursubsidie (HV)

10/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
11/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
11/06/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
14/06/2004	Restoratie (M&L)
14/06/2004	Ruimtelijke Planning
14/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
15/06/2004	Ruimtelijke Planning
15/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
22/06/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
25/06/2004	Onderhoud (M&L)
28/06/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
30/06/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
30/06/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
01/07/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
01/07/2004	Andere
01/07/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
01/07/2004	Huursubsidie (HV)
01/07/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
07/07/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
07/07/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
07/07/2004	Huursubsidie (HV)
08/07/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
13/07/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
26/07/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
04/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
04/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
06/08/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
06/08/2004	Huursubsidie (HV)
10/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
10/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
10/08/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
10/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
13/08/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
13/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
13/08/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
13/08/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
13/08/2004	Andere
16/08/2004	Bescherming (M&L)

16/08/2004	Andere
17/08/2004	Huursubsidie (HV)
20/08/2004	Huursubsidie (HV)
23/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
24/08/2004	Huursubsidie (HV)
24/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
24/08/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
27/08/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
27/08/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
06/09/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
08/09/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
13/09/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
14/09/2004	Bouwovertreding

Vooraf de gemeentelijk diensten zijn en blijven in het licht van de nakende verregaande autonomie inzake de uitvoering van het vergunningenbeleid, de belangrijkste verstrekkers van de eerstelijnsinformatie naar de burgers toe. Geregelde infosessies op schaal van de gemeente of de buurt kunnen hierbij ongetwijfeld toe bijdragen.

15/09/2004	Andere
15/09/2004	Huursubsidie (HV)
17/09/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
27/09/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
01/10/2004	Andere
01/10/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
04/10/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
04/10/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
08/10/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
15/10/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
15/10/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
15/10/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
19/10/2004	Ruimtelijke Planning
19/10/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
21/10/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
22/10/2004	Nieuwbouw en renovatie (HV)
29/10/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
29/10/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
01/11/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
04/11/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
04/11/2004	Nieuwbouw en renovatie (HV)
05/11/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
05/11/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)

08/11/2004	Andere
08/11/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
16/11/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
17/11/2004	Bouwovertreding
17/11/2004	Andere
19/11/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
22/11/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
24/11/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
02/12/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
02/12/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
02/12/2004	Nieuwbouw en renovatie (HV)
02/12/2004	Verkavelingsaanvraag
03/12/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
06/12/2004	Andere
06/12/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
07/12/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
07/12/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
07/12/2004	Sociale woning (gekombineerde problematiek)
17/12/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
22/12/2004	Huursubsidie (HV)

Rapportering over het klachtenmanagement 2004

Afdeling Ruimtelijke Planning

1. Kwantitatieve gegevens

Totaal aantal klachten	3
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	
Ontvankelijk	2
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 aanhanging	0
Kennelijk ongegrond	0
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle beroepsprocedures ingediend	0
Niet meegedeeld :	1
Aantal klachten volgens de drager	
Brief	3
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	2

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

Gemiddelde	6
Mediaan	16
0-10 dagen	2
> 10 dagen	1

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

Gemiddelde	9
Mediaan	16
0 - 20 dagen	3
21 - 45 dagen	0
46 - 90 dagen	0
> 91 dagen	0

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van gegrondheid

Gegronde	0
Deels gegronde	0
Ongegronde - niet meegegeed	2

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing

Opgelost	2
Deels opgelost	0
Onopgelost	0

Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen

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

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	0
Bouwovertreding	0
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	3
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
Ruimtelijke Planning	Ongegrond	2

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

Oorzaak	Toestand	Aantal
Ruimtelijke Planning	Opgelost	2

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

Oorzaak	Norm	Aantal
Ruimtelijke Planning		2

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

In 2004 werd er opnieuw informatie gegeven aan alle werknemers van de afdeling over de klachtenprocedure. Algemene klachten komen via het afdelingshoofd terecht bij de lokale klachtenmanager. Andere klachten worden door de dossierbehandelaars aan de lokale klachtenmanager gemeld, via een eenvoudig formulier. Voor zover het aantal dossiers beperkt is behandelt de lokale klachtenmanager de klachten.

4. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

In 2004 werden weinig klachten genoteerd bij de afdeling ruimtelijke planning. Klachten over bijzondere plannen van aanleg worden niet opgenomen in het overzicht. Enkel klachten ten aanzien van het functioneren van de afdeling zelf worden opgenomen. De afdeling heeft vooral klanten-besturen, die niet zo snel geneigd zijn om een klacht in te dienen.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

geen opmerkingen

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

14/06/2004 Ruimtelijke Planning

15/06/2004 Ruimtelijke Planning

19/10/2004 Ruimtelijke Planning

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

14/06/2004	Ruimtelijke Planning
15/06/2004	Ruimtelijke Planning
19/10/2004	Ruimtelijke Planning

Rapportering over het klachtenmanagement 2004

Afdeling Stedebouwkundige Vergunningen

1. Kwantitatieve gegevens

Totaal aantal klachten	2
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	
Ontvankelijk	2
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 aanhanging	0
Kennelijk ongegrond	0
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle beroepsprocedures ingediend	0
Aantal klachten volgens de drager	
Brief	2
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	1

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	2
> 10 dagen	0

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

Gemiddelde	14
Mediaan	14
0 - 20 dagen	2
21 - 45 dagen	0
46 - 90 dagen	0
> 91 dagen	0

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van gegrondheid

Gegronde	0
Deels gegronde	0
Ongegronde - niet meegegeed	2

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing

Opgelost	2
Deels opgelost	0
Onopgelost	0

Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen

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

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	2
Bouwovertreding	0
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 (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	Deels gegrond	2

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

Oorzaak	Toestand	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Opgelost	2

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

Oorzaak	Norm	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Ontoereikende informatieverstrekking	2

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

Bij elk van de klachten werd teruggekoppeld met de betrokken dossierbehandelaar en op basis van die informatie werd de klacht, onafhankelijk, behandeld door de klachtencoördinator.

4. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

Dit jaar heeft de afdeling slechts twee klachten, overeenkomstig het klachtendecreet, ontvangen. Beide klachten zijn eigenlijk te herleiden tot een zich misbegrepen voelen en/of een niet volledig begrijpen van de gronden van de beslissing.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

geen opmerkingen

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

27/09/2004 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Meer uitleg gegeven over verloop van de procedure, die voor het overige volkomen correct is verlopen.

01/10/2004 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Betrokkene geïnformeerd over motieven beslissing, betreft echter een beslissing van het kabinet waaromtrent inderdaad vraagtekens kunnen geplaatst worden, m.a.w. misnoegdheid van bezwaarindiener is begrijpbaar.

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

27/09/2004 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

01/10/2004 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Rapport voor het jaar 2004 over het klachtenmanagement van de afdelingen Financiering Huisvestingsbeleid en Woonbeleid

.....

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	146
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	41
	Onontvankelijk	105
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	12
	Meer dan een jaar voor indiening	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	-
	Kennelijk ongegrond	-
	Geen belang	-
	Anoniem	-
	Beleid en regelgeving	68
	Geen Vlaamse overheid	22
	Interne personeelsaangelegenheden	-
Aantal klachten volgens de drager	Brief	119
	Mail	25
	Telefoon	1
	Fax	-
	Mondeling	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	36
	Via kabinet	97
	Via Vlaamse ombudsdienst	3
	Via georganiseerd middenveld	4
	Andere kanalen	6
Statistische gegevens over termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	10
	Mediaan	10
	0-10 dagen	146
	> 10 dagen	-
Statistische gegevens over het termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	32
	Mediaan	19
	0-20 dagen	76
	21-45 dagen	36
	46-90 dagen	21
	>90 dagen	13
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	23
	Deels gegrond	0
	Ongegrond	18
Aantal (deels) <u>gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	9
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	14
Aantal (deels) <u>gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	7
	Te lange behandeltermijn	4
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	11
	Andere	0

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>
84	sociale woningen
17	huursubsidie (1)
11	verbeterings – en aanpassingspremie (2)
7	nieuwbouw – en renovatiepremie (3)
7	kwaliteitsbewaking
0	tegemoetkoming in de leningslast (4)
0	huisvestingspremie (5)
20	andere

- (1) 4.168 aanvragen werden in 2004 ingediend
- (2) 13.113 aanvragen werden in 2004 ingediend
- (3) opgeheven sedert 01.10.2002
- (4) opgeheven sedert 25.12.1999
- (5) opgeheven sedert 01.04.1993

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie

De mate van gegrond en ongegrondheid van de klacht

<u>Oorzaak</u>	<u>Aantal</u>	
Sociale woningen	Gegrond	13
	Ongegrond	0
Huursubsidie	Gegrond	7
	Ongegrond	6
Verbeterings- en aanpassingspremie	Gegrond	0
	Ongegrond	5
Nieuwbouw - en renovatiepremie	Gegrond	0
	Ongegrond	4
Kwaliteitsbewaking	Gegrond	1
	Ongegrond	3
Tegemoetkoming in de leningslast	Gegrond	0
	Ongegrond	0
Huisvestingspremie	Gegrond	0
	Ongegrond	0
Andere	Gegrond	2
	Ongegrond	0

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie

De mate waarin de klacht is opgelost of niet opgelost

<u>Oorzaak</u>	Aantal	
Sociale woningen	Opgelost	3
	Onopgelost	10
Huursubsidie	Opgelost	5
	Onopgelost	2
Verbeterings- en aanpassingspremie	Opgelost	0
	Onopgelost	0
Nieuwbouw - en renovatiepremie	Opgelost	0
	Onopgelost	0
Kwaliteitsbewaking	Opgelost	0
	Onopgelost	1
Tegemoetkoming in de leningslast	Opgelost	0
	Onopgelost	0
Huisvestingspremie	Opgelost	0
	Onopgelost	0
Andere	Opgelost	1
	Onopgelost	1

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN.

Per inhoudelijke categorie

De toegepaste ombudsnorm

<u>Oorzaak</u>	<u>Ombudsnorm</u>	<u>Aantal</u>
Sociale woningen	Niet - correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	1
	Onheuse bejegening	11
Huursubsidie	Niet - correcte beslissing	4
	Te lange behandeltermijn	3
Verbeterings - en aanpassingspremie	-----	
Nieuwbouw - en renovatiepremie	-----	
Kwaliteitsbewaking	Niet - correcte beslissing	1
Tegemoetkoming in de leningslast	-----	
Huisvestingspremie	-----	
Andere	Ontoereikende info	1
	Niet - correcte beslissing	1

3. KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING

Over het verloop van de voorbije jaren werden wij geconfronteerd met een stijgend aantal gevallen, waarin personen zich beklagen over hun precaire socio – economische situatie met de volgende steeds terugkerende pijnpunten: een uitblijvende toewijzing van een sociale huurwoning, een private huurwoning in slechte staat, een in verhouding te hoge huurprijs, huurachterstallen, andere zich ophopende schulden, een dreigende uithuiszetting, de nood aan opvang wegens een reëel risico op een situatie van dakloosheid.

Om hieraan het hoofd te bieden en gezien het haast steevast om een quasi identieke problemenmix gaat, werd naar een oplossing gezocht in de vorm van een standaardbasistekst met 5 facultatieve rubrieken: het huren van een betaalbare woning, het woonkwaliteitsonderzoek, de huursubsidie, de noodopvangfaciliteiten, de onenigheid met de private huurder. Bij elke rubriek hoort een eigen bijlage, met de wisselende coördinaten van de relevante instanties, die in de streek van de brievenfiche werkzaam zijn.

De soepel aanpasbare modulaire opbouw stelt ons in staat om – vertrekkend van de oorspronkelijke basistekst – in een mum van tijd, toch een gepersonaliseerd antwoord te formuleren door weglating of bijsturing van één of meerdere rubrieken en / of toevoeging van een extra rubriek, in functie van de soms zeer specifieke aangekaarte nood.

Deze methode heeft zijn vruchten afgeworpen. De gemiddelde antwoordtermijn liep terug tot 32 dagen, hetgeen een daling is met 21 dagen tegenover 2003.

Met onze doorverwijzing naar een reeks van plaatselijke instanties trachten wij toch enig perspectief te verschaffen aan personen, die in vrij uitzichtbare noodsituaties verkeren, vaak voortspuitend uit een generatie – armoede waaruit haast niet te ontsnappen valt.

4. **BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD VAN HET AFGELOPEN JAAR 2004**

Het globale aantal klachten:

Wij ontvingen in totaal 146 klachten in 2004. Dit waren er 40 meer dan in 2003.

Dit is evenwel geenszins te wijten aan een minder correct functioneren van onze diensten. De toename resulteert immers uit het saldo van de stijging van de onontvankelijke klachten (+ 60) eensdeels en de daling van de ontvankelijke klachten (- 20) anderdeels.

De (on)ontvankelijkheid:

In 105 (72%) gevallen is tot de onontvankelijkheid besloten. Deze onontvankelijke klachten situeren zich voornamelijk in de sectoren “sociale woningen” en “andere”, die in het volgende hoofdstuk meer gedetailleerd aan bod komen.

In afnemende volgorde van belangrijkheid kwamen 5 van de 10 mogelijke onontvankelijkheidsgronden als volgt voor:

- beleid en regelgeving : 65%
- geen Vlaamse overheid : 21%
- al eerder klacht ingediend : 11%
- nog niet alle beroepsprocedures aangewend : 2%
- meer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht : 1%

Het hoge percentage “beleid (en regelgeving)” is te wijten aan de toevloed van brieven van ontevreden burgers, die doorgaans al meerdere jaren tevergeefs staan aan te schuiven voor een sociale woning.

De 41 ontvankelijke klachten zijn goed voor 28% (op 146): - 23 gegronde (16% op 146)

- 18 ongegronde (12% op 146)

Van de 23 gegronde klachten kregen er 9 uiteindelijk een oplossing (zie ook hoofdstuk 6 : concrete realisaties).

Voor de resterende 14 momenteel onopgeloste klachten ziet de situatie er als volgt uit :

- voor 11 gevallen ligt de sleutel tot een oplossing niet bij de eigen afdeling, maar wel bij de VHM (10 dossiers) en bij ABAFIM (1 dossier);
- voor 1 persoon kan ETHIAS geen oplossing meer aanreiken, om reden dat de betrokkene, die eerst weliswaar het advies kreeg om te wachten, maar nadien al te lang met zijn aanvraag getalmd heeft tot na 10.10.2003 (= publicatiedatum van de verzekering gewaarborgd wonen);
- voor 2 klachten voor éénzelfde huursubsidiedossier hangt de oplossing af van het resultaat van het onderzoek ter plaatse, waarvoor de huurder eerst toelating moet geven.

De klachtendragers:

De mededeling van de klacht verliep middels:

- een brief : 82%
- elektronische post : 17%
- telefoon : minder dan 1%
- een gesprek met een bezoeker: minder dan 1%

De indieningskanalen:

In 25% van de gevallen contacteerde de burger ons rechtstreeks. De overige driekwart van de klagers maakte gebruik van een tussenpersoon:

- het kabinet van de minister : 66% (in 38 gevallen – op een totaal van 97 kabinetsnota's – heeft de burger zich tot de Koning gericht, zijnde 26% op een totaal van 146 klachten)
- diverse kanalen : 2% (raadsman, gouverneur, Vlaamse Infolijn,...)
- het georganiseerde middenveld: 3% (4^{de} wereldorganisatie, bewonersgroep, buurtraad,...)
- de Vlaamse ombudsdienst : 4%

De klachtencategorieën

In 2003 werden de klachten uitgesplitst over 8 categorieën.

Dit jaar kon het aantal klachtencategorieën tot 6 herleid worden wegens het ontbreken van klachten inzake de materies “huisvestingspremie” en “tegenoetkoming in de leningslast”, waarvan de afschaffing respectievelijk dateert van de jaren 1993 en 1999.

De volgende tabel biedt enig inzicht omtrent de belangrijkheid van elk van de onderscheiden categorieën:

I.	sociale woningen	57%
II.	huursubsidie	12%
III.	verbeterings – en aanpassingspremie	7%
IV.	nieuwbouw – en renovatiepremie	5%
V.	kwaliteitsbewaking	5%
VI.	andere	14%

5. EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD IN HET AFGELOPEN JAAR 2004

De laatste tabel in het vorige hoofdstuk laat 3 vaststellingen toe:

1. het grote overwicht van de belangrijkste categorie “sociale woningen” (57%);
2. het grote verschil (43%) met de 2^{de} belangrijkste (rest) categorie “andere”, waarin enkele zeer uiteenlopende aangelegenheden gebundeld zijn;
3. het relatief beperkt aandeel (24%) van de 35 klachten die de echte toelagedossiers betreffen.

Elk van de opgesomde categorieën wordt hierna in afnemende orde van belangrijkheid afzonderlijk inhoudelijk uitgediept.

De getallen tussen haakjes geven het aantal klachten weer.

1. De sociale huurwoningen (84, waarvan 71 onontvankelijk en 13 ontvankelijk)

Het resultaat van de analyse van de 84 klachten (65 kandidaat – huurders en 19 zittende huurders) is hierna schematisch weergegeven:

	65 kandidaat - huurders		19 zittende huurders	
Niet ontvankelijk	56	= 53 + 3: beleid (1)	5	geen Vlaamse overheid (5)
	2	al eerder klacht ingediend (2)	4	al eerder klacht ingediend (6)
	4	geen Vlaamse overheid (3)		
	71 = 62	subtotaal	9	subtotaal
Wel ontvankelijk	3	Onheuse bejegening: gegrond en onopgelost bij gebrek aan respons (4)	10	Gegrond: - 3 opgelost (7): a) niet-correcte beslissing b) te lange behandeltermijn c) onheuse bejegening - 7 onopgelost (8): onheuse bejegening (a t.e.m. g)
	13 = 3	subtotaal	10	subtotaal

Adstructie bij het schema:

(1)

- in 53 gevallen wordt de al te lange wachttijd voor een sociale woning aangeklaagd;
- 3 personen beklagen zich over het volgens hen te lage inkomensmaximum in de sociale huurreglementering;
- wij zijn van oordeel dat deze klachten onontvankelijk zijn om reden dat het een kritiek betreft op het beleid en de regelgeving (56 gevallen in totaal).

(2)

- één dame had ons in 2003 reeds aangeschreven omtrent de lange wachttijd voor een sociale woning: in 2004 heeft zij haar ongenoegen hieromtrent tot 2 keer toe in herinnering gebracht.

(3)

- 4 personen poneren dat het OCMW onvoldoende inspanningen levert om hen aan een sociale woning te helpen.

(4)

- 3 kandidaat – huurders voelen zich onheus bejegend: door de staat van de toegewezen woning in het 1^{ste} geval en door vermeende onterechte toewijzingen in de 2 andere gevallen;
- onze navraag bij de VHM bleef onbeantwoord: daarom kwalificeerden wij deze 3 klachten als hebbende een grond van waarheid en als zijnde onopgelost.

(5)

- 5 zittende huurders klagen over:
 - a) de invoering van de verplichting tot overschrijving van de huurprijs bij een Brusselse SHM via een bankrekening: de aandacht werd gevestigd op de beroeps – en klachtenprocedure bij de bevoegde Brusselse voogdijoverheid;
 - b) de situering van de toegewezen woning (te ver van de school van haar kinderen);
 - c) de staat van een Gentse stadswoning(*);
 - d) de staat van een Brugse OCMW – woning(*);
 - e) de hoge huurprijs van een OCMW – woning te A’pen (*);(* aan de verhurende instanties werd uitleg gevraagd.

(6)

- de laatstgenoemde zittende huurder heeft ons daarna nog 4 keer aangeschreven over zijn huurprijsproblematiek.

(7)

- er kon een oplossing gevonden worden:
 - a) voor een niet – correcte beslissing door een rectificatie van een huurprijsberekening, waarin een fout geslopen was (SHM);
 - b) door een bericht van de VHM met bevestiging van de opmaak van een dossier tot uitvoering van de herstelwerken van de aangeklaagde gebrekkige toestand van de buitenschrijnwerkerij, waarop geruime tijd al was aangedrongen;
 - c) door een toewijzing van een sociale woning bij één van de 2 maatschappijen waar de betrokkene ingeschreven was, ofschoon deze persoon het niet kon nalaten om ook nog na de toewijzing uiting te geven aan zijn wrevel omtrent de onheuse bejegening door de andere SHM.

(8)

- er kon bij ons weten – wegens het uitblijven van een reactie van de VHM – geen oplossing gevonden worden voor de 7 hierna volgende aangekaarte problematieken, waarbij de klagers zich onheus bejegend voelden:
 - a) de weigering tot inwilliging van een mutatieaanvraag naar een grotere woning, ofschoon de “overbewoning” vastgesteld was;
 - b) onvoldoende duidelijkheid bij de huurprijsberekening en bij de aanrekening van de onkosten voor het waterverbruik;
 - c) het uitblijven van maatregelen tot remediëring van de gesignaleerde burenhinder (lawaaï);
 - d) de vermeende onterechte aanrekening van supplementaire kosten voor de uitvoering van onderhoudswerken;
 - e) de vermeende onterechte verhoging van de huurlasten voor maatregelen ter bestrijding van het sluikstorten;

- f) het uitblijven van herstellingswerken (inkomhal, lift,...);
- g) het stilzwijgen van de SHM niettegenstaande de melding van de afwezigheid van niet – ingeschreven bewoners.

ENKELE BEDENKINGEN

- met het oog op een objectieve beoordeling van een klacht is het essentieel om ook de versie te kennen van de instantie waarover geklaagd wordt;
- wij betreuren in dat verband dat de VHM praktisch altijd het stilzwijgen bewaart;
- de gecontacteerde OCMW's geven blijk van een grotere antwoordbereidheid;
- een contactname in de toekomst via de bevoegde ombudsman – indien voorzien – is een optie, die wellicht kan overwogen worden in de gevallen, waarbij de aangeklaagde instantie geen inherent deel uitmaakt van het MVG;
- wij stellen overigens ook vast dat sommige klagers evenmin ingaan op onze uitnodiging om schriftelijk of telefonisch bijkomende info te verschaffen;
- één klager bleek dan weer gebeten door de schrijfwoede met 5 weliswaar uitvoerige, maar helaas onontvankelijke brieven over de te hoge huurprijs van zijn OCMW – huurwoning, waarop overigens het sociaal huurstelsel niet van toepassing bleek te zijn

Samengevat kan men stellen dat de klachten in de sector van de sociale huurwoningen zich concentreren op de volgende kwesties: het gekende oude zeer “de wachttijd”, het inkomen om toelaatbaar te zijn voor een sociale woning, het zich gepasseerd voelen bij de toewijzing door anderen, de huurprijsberekening, de aanrekening van supplementaire kosten, een verstoorde verstandhouding tussen huurder en verhuurder om reden dat er niet adequaat of snel genoeg gereageerd wordt op bepaalde verzuchtingen.

In 2004 werden 4.168 HS – aanvragen ingediend. Bij de HS vindt men verhoudingsgewijs het grootste aantal ontvankelijke klachten terug.

DE 4 ONONTVANKELIJKE KLACHTEN

- bij 3 van de 4 klachten had de onontvankelijkheid te maken met het in vraag stellen van enkele beginselen van de regelgeving op zich: de huurprijsbegrenzing maakt het huren onmogelijk van voldoende grote woningen, die aan de opgelegde normen beantwoorden; de reglementering zou te star en onlogisch zijn, om reden dat er bij een tussentijdse verhuizing geen rekening gehouden wordt met recente hieraan voorafgaande wijzigingen in de gezinssamenstelling; de beperking van de HS tot één enkele betalingsperiode van 3 jaar in de openbare sector is voor sommigen onbegrijpbaar.
- de 4^{de} onontvankelijke klacht betrof de betalingsvertraging in 2003, die door de klaagster reeds eerder aan de kaak was gesteld

DE 13 ONTVANKELIJKE KLACHTEN (7 GEGRONDE, 6 ONGEGRONDE)

- een oponthoud in de betalingen te wijten aan eensdeels een begrotingsrichtlijn, dd. 7.8.2003, uitgaande van de Vlaamse minister van Financiën en Begroting en aan anderdeels een technische storing in het informaticasysteem in juli 2004 gaf aanleiding tot 4 klachten (3 gegronde, 1 ongegrond): de normalisatie achteraf van het betalingsritme bracht een oplossing;
- 1 dossier gaf aanleiding tot 2 verschillende gegronde klachten (voorlopig onopgelost): men nam geen genoegen met een weigering wegens de onmogelijkheid om zich uit te spreken over het appartement om reden dat de cel Huisvesting Gent geen toegang kreeg tot de herverhuurde woning voor het onderzoek ter plaatse. De daarop volgende negatieve beslissing op grond van een schets en foto's ingezonden door de eigenaar kon de klager al evenmin bekoren: er wordt vooralsnog getracht toegang te krijgen;
- 2 weigeringen konden herzien worden, dank aan een verdere uitspitting van de oorspronkelijke dossiergegevens. Uit supplementaire info bleek dat:
 - in de te hoge huurprijs ook de huur van de garage vervat zat (= opgelost);
 - de aanvraagster als dakloze kon erkend worden (= opgelost).
 - de aanvechting van de beslissingen in de 5 resterende dossiers was onterecht: de beslissingen, die getroffen waren in functie van elementen zoals de huurprijs, het inkomen en het aantal personen ten laste (of een combinatie ervan), bleken na nazicht correct te zijn.

ENKELE OVERWEGINGEN

- ondanks een aandringen in 2003 bij de cellen Huisvesting om zich te hoeden voor al te voorbarige beslissingen, zijn in 2004 ingevolge een klacht bij de centrale afdeling te Brussel toch 2 HS – weigeringen herzien en dit louter op grond van een extra inspanning op het vlak van de uitdieping van het bundel;
- iedereen is het er over eens dat de 12 jaar oude HS – reglementering aan actualisatie toe is, een eerste voorbereidende stap is genomen met een onderzoek door het Kenniscentrum voor Duurzaam Woonbeleid, waaruit in 2004 een rapport resulteerde onder de titel “Op weg naar een Vlaamse huursubsidie?”. Om budgettaire redenen wordt met de herwerking van het stelsel momenteel nog geen aanvang genomen.

III. De verbeterings – en aanpassingspremie (VAP: 11, waarvan 6 onontvankelijk en 5 ontvankelijk)

In 2004 werden 13.113 VAP – aanvragen ingediend.

DE 6 ONONTVANKELIJKE (4: “BELEID EN REGELGEVING”; 1: “GEEN VLAAMSE OVERHEID”; 1: “AL EERDER KLACHT INGEDIEND”)

- 2 personen waren van oordeel dat de inwerkingtreding op 31.12.2003 van het wijzigend VAP – besluit gepaard had moeten gaan met overgangsmaatregelen in het voordeel van de personen, die onder de vroegere regelgeving werken uitgevoerd hadden en van wie de facturen ondertussen meer dan 1 jaar oud waren;
- 2 personen omschreven de inkomensvoorwaarde (20.000 euro zonder personen ten laste) als “belachelijk laag”;
- nadat de gemeentelijke administratie van Wetteren haar verzekerd had dat zij alle voorwaarden vervulde, was 1 persoon overgegaan tot de indiening van een VAP – aanvraag ofschoon haar inkomen achteraf toch te hoog bleek te zijn;
- 1 aanvrager drong opnieuw aan op een herziening, niettegenstaande hem eerder al duidelijk was gemaakt dat zijn facturen niet voldeden.

DE 5 ONTVANKELIJKE (5 ONGEGROND)

- de weigering diende voor 4 aanvragen bevestigd te worden: men had voorheen al een huisvestingspremie ontvangen; volgens de aanvrager zou men wegens het ontbreken van de toelichting bij de aanvraagformulieren niet betoelaagbare gevelwerken uitgevoerd hebben (deze klacht hield geen steek: de betoelaagbare werken staan immers opgesomd op het aanvraagformulier zelf; de drempel van de minimumkostprijs werd niet gehaald; de facturen voldeden niet (deze bleven ongenummerd en ongedetailleerd ondanks een schrijven van de administratie aan de aannemer);
- ingevolge onwetendheid had men geen aanvraag ingediend, waardoor men het genot van een VAP had moeten derven: dit argument werd ontkracht door een opsomming in extenso van al onze voorlichtingsinitiatieven.

IV. Nieuwbouw – en renovatiepremie (NBP en RP: 7, waarvan 3 onontvankelijk en 4 ontvankelijk)

DE 3 ONONTVANKELIJKE (ALLE 3 “AL EERDER KLACHT INGEDIEND”)

2 personen konden zich niet verzoenen met de bevestiging in 2004 van de weigering van hun NBP wegens:

- de datum van de bouwvergunningsaanvraag (= vóór 1.3.2001) en de overschrijding van de volumennorm van het appartement (2 brieven voor 1 dossier);
- de ligging van de kavel buiten het woningbouwgebied (1 brief)

DE 4 ONTVANKELIJKE (ALLE 4 ONGEGROND)

- 2 zijn gekoppeld aan een invordering van de ontvangen premie:
 - indien men meer verdient dan het leefloon en er geopteerd werd voor een gespreid terugbetalingsplan van de NBP, dan is de CIC ingevolge regelgeving gemachtigd tot de aanrekening van verwijlinteressen ;
 - het cumulatieverbod van de RP met een lening van het Vlaams Woningfonds is expliciet vermeld op het premieaanvraagformulier: het verzet van wie achteraf betraapt wordt op een overtreding, is dan ook niet gerechtvaardigd;
- in de periode van 2 jaar, voorafgaand aan de NBP – aanvraagdatum mag men geen eigenaar van een andere woning geweest zijn: de premieaanvraagster voerde aan dat de notaris de verkoopsakte daarom eerder had moeten verlijden; dit argument gaat niet op, gezien het BVR inzake de RP en de NBP – reglementering op de aktedatum nog niet bestond;
- de correctheid van een opmeting werd in vraag gesteld: een nieuwe controle wees uit dat de afwijkingen van de planmaten verwaarloosbaar en irrelevant waren.

V. *Kwaliteitsbewaking (7, waarvan 3 onontvankelijk en 4 ontvankelijk)*

DE 3 ONONTVANKELIJKE (2: “GEEN VLAAMSE OVERHEID”; 1: “NOG NIET ALLE BEROEPSPROCEDURES AANGEWEND”)

De 3 klachten kunnen als volgt samengevat worden:

- de eigenaar was misnoegd over de uitspraak van een vrederechter met betrekking tot de rechten van de huurder van de geïnventariseerde woning;
- de leegstandsheffing bleek uit te gaan van de eigen gemeente;
- van de 3 door de brievenbode ingestelde beroepen waren er al 2 ingewilligd: omtrent het 3^{de} was er nog geen uitsluitel

DE 4 ONTVANKELIJKE (1 GEGROND, 3 ONGEGROND)

- niettegenstaande de uitvoerig gemotiveerde bevestiging achteraf van de inventarisbeheerder van de Stad Aalst dat de inventarisatie het gevolg was van een manifeste foutieve evaluatie, weigerde ABAFIM toch om het geïnde bedrag opnieuw terug te storten. De Vlaamse ombudsdienst bevestigde ons dat het hier zeker niet om een alleenstaand geval gaat. Aan de andere kant merken de cellen Huisvesting op dat de kennisgeving van de inwilliging van een bezwaar door ABAFIM gepaard gaat met een al te summiere gecodeerde motivering, zodat het – zonder bijkomende navraag – niet uit te maken valt of de beslissing van ABAFIM wel degelijk correct is.
- de 3 resterende klachten, die als ongegrond gekwalificeerd werden, betroffen reacties a posteriori op de inventarisaties van een reeks woningen, waarover ABAFIM in beroep al een beslissing getroffen had en waartegen de eigen afdeling niets kan inbrengen. Twee klagers waren overigens al tot vervreemding van een aantal woningen overgegaan.

VI. *Andere (20, waarvan 18 onontvankelijk en 2 ontvankelijk)*

Deze categorie is een bont allegaartje. Aan de hand van enkele gemeenschappelijke raakpunten was toch een ordening mogelijk in 5 subcategorieën onder de volgende benamingen: de private geschillen (9), de alternatieve woonvormen (3), de sociale woonwijken (2), de pensioenen (1), de verzekering gewaarborgd wonen (5).

DE PRIVATE GESCHILLEN (ALLE 9 ONONTVANKELIJK WEGENS “GEEN VLAAMSE OVERHEID”)

- het betreft 7 private huurgeschillen en 2 gevallen van wrevel omtrent de praktijken van sommige vastgoedmakelaars;
- de 7 huurders, die overhoop lagen met hun verhuurder kregen – in functie van de aangekaarte problematiek – uittreksels uit de brochure van de FOD Justitie inzake de federale huurwetgeving en zij werden doorverwezen naar de vrederechter als bevoegde rechtsprekende instantie, voor zover er al geen procedure lopende was. De aandacht van die huurders onder hen, die blijkbaar in ernstig verwaarloosde woningen vertoefden, is gevestigd op de procedure van onbewoonbaar – en ongeschiktverklaring. Zij ontvingen ook de folder, die hen vertelt hoe een woonkwaliteitsonderzoek aan te vragen is;
- de 2 vorige klagers hadden het over de volgens hen laakbare praktijken van immokantoren: valse beloften, de opvraging van persoonlijke documenten, zoals arbeidscontracten en loonfiches,...

DE ALTERNATIEVE WOONVORMEN (ALLE 3 ONONTVANKELIJK: 2 WEGENS “BELEID EN REGELGEVING” EN 1 WEGENS “AL EERDER KLACHT INGEDIEND”)

- 2 personen klaagden over het gebrek aan ruimte en faciliteiten voor respectievelijk woonboten (1 brief) en woonwagens (2 brieven);
- de eerstgenoemde voelde zich verongelijkt om reden dat de werken aan woonboten niet in

aanmerking kwamen voor een renovatiepremie.

DE SOCIALE WOONWIJKEN (2 ONONTVANKELIJKE RESP. WEGENS “BELEID EN REGELGEVING” EN “NOG NIET ALLE BEROEPSPROCEDURES AANGEWEND”

- één persoon ervoer de limitering van de verkoopswaarde in de reglementering op de leningen met gewestwaarborg voor woningen van intercommunales als onrechtvaardig om reden dat diezelfde voorwaarde niet gold voor woningen van de VHM of de SHM's: de betrokkene werd opmerkelijk gemaakt op het gegeven dat ook voor de laatstgenoemde woningen er een beperking, van toepassing was, zij het dan op het vlak van de kostprijs;
- één persoon protesteerde enigszins voorbarig tegen de in een voorstudie voorgenomen inplanting van een sociale woonwijk, ofschoon hij later nog de kans zou krijgen om zijn bezwaren kenbaar te maken.

DE PENSIOENEN (1: ONONTVANKELIJK WEGENS “GEEN VLAAMSE OVERHEID”)

- het feit dat de pensioenuitkeringen geen gelijke tred hielden met de huurprijzevolutie was een doorn in het oog van één briefschrijver: wij lieten hem weten dat zijn brief door ons aan de bevoegde federale ministers Onckelinx en Tobback voor verder gevolg bezorgd is.

DE VERZEKERING GEWAARBORGD WONEN (5, WAARVAN 3 NIET ONTVANKELIJK)

- 2 personen voelden zich gediscrimineerd door de reglementering, in het bijzonder wegens de toelaatbaarheidsvoorwaarden inzake respectievelijk het toegeleden maximale inkomen en het voorgeschreven minimale leningsbedrag: aan deze personen is gesignaleerd dat een bevraging gepland wordt onder de personen, die ons verzochten om een toezending van de verzekeringsaanvraagformulieren, waarna men binnen de beschikbare budgettaire ruimte tot een eventuele bijsturing zal besluiten;
- naast deze 2 klachten, die wegens “beleid en regelgeving” onontvankelijk waren, werd een 3^{de} klacht – zij het dan wegens laattijdige indiening – eveneens als onontvankelijk gekwalificeerd: in die klacht werd aangevoerd dat men ingevolge misleiding door de tekst in de brochure “Premies en Toelagen” het voordeel van de inmiddels opgeheven inkomensverliesverzekering in 1999 misgelopen was. Aan de betrokkene is duidelijk gemaakt waarom de bewuste tekst toch volkomen correct was. Indien hij binnen een redelijke termijn zelf de administratie gecontacteerd had, dan had een en ander ongetwijfeld voorkomen kunnen worden;
- van de 2 ontvankelijke klachten is er één opgelost geraakt:
 - een niet – correcte beslissing van ETHIAS is door de verzekeraar achteraf gerectificeerd door in te zien dat de toestemming tot arbeidsherneming, uitgaande van de medisch adviseur van een mutualiteit, wel degelijk verschilt van deze, gegeven door de arbeidsgeneesheer van de werkgever;
 - een ander persoon met een lening met een eerste kapitaalsopname van vóór 1.6.2003 is in eerste orde ingegaan op het advies van ETHIAS om met de indiening van zijn aanvraag te wachten tot na 01.06.2003: achteraf heeft hij toch niet meer kunnen genieten van de inkomensverliesverzekering omdat hij uiteindelijk al te lang getalmd heeft met de indiening van zijn aanvraag, namelijk tot na de publicatie op 10.10.2003 van de nieuwe regelgeving.

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

- Voor 9 gegronde klachten is er een oplossing gevonden :
 - ❖ bij de sociale woningen : 1. door een nieuwe huurprijsberekening
2. door de opening van een dossier tot uitvoering van herstelwerken
3. door de toewijzing van een woning
 - ❖ bij de huursubsidies : 4.,5.,6. door de deblokkering van de betalingen
7. door de opsplitsing van de huurprijs
8. door een erkenning als dakloze
 - ❖ bij de restcategorie “andere” : 9. door een gerechtigde beslissing van ETHIAS inzake een arbeidsherneming
- op het vlak van de kwaliteitsbewaking : met de wijziging van het decreet van 22.12.95 door de decreten van 7.5.2004 en 24.12.2004 wordt een nieuwe start genomen : 3 folders met als respectieve titel “leegstand”, “verwaarlozing” en “ongeschiktheid/onbewoonbaarheid”, waarvan de verspreiding in het voorjaar van 2005 zal aangevat worden , moeten het grote publiek wegwijs maken;
- op het vlak van de renovatie van woningen : met de inwerkingtreding van de gewijzigde VAP-reglementering op 31.12.2003 is de reeks betoelaagbare werken uitgebreid; de eigenaar-verhuurder komt onder bepaalde voorwaarden eveneens als premiebegunstigde in aanmerking ; ook het aanvraagformulier werd herbekeken;
- na uiteenzetting van de precare situatie van een kandidaat-huurder voor een sociale woning is een commissaris tot het inzicht gekomen dat er voldoende gefundeerde redenen waren om een afwijking op de toewijzingsregels te verlenen;
- op voorstel van de administratie besliste de minister om voortaan een woning met een score van minstens 50 strafpunten en met minstens 2 gebreken van categorie III als een ongezonde en onverbeterbare woning te beschouwen, waardoor deze voortaan als te ontruimen of ontruimde woning aan de huursubsidiereglementering voldoet;
- een opdracht aan het “Kenniscentrum voor Duurzaam Woonbeleid” resulteerde in 2004 in een rapport met de titel “Op weg naar een Vlaamse huursubsidie?” : dit is één van de voorbereidende stappen in een proces dat uiteindelijk moet uitmonden in een nieuwe huursubsidieregeling;
- nadat gebleken was dat het Kinderrechtencommissariaat nauwelijks klachten ontvangt over de woonsituatie van kinderen, zijn er – na overleg met het eigen aanspreekpunt voor kinderrechten – een 20-tal relevante brieven in dat verband ter info aan het voornoemde commissariaat overgemaakt.

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

- er is gesuggereerd om in de regelgeving inzake de kwaliteitsbewaking en de verbeteringspremie wat

meer aandacht te besteden aan de manifeste gezondheidsrisico's, voortvloeiend uit de aanwezigheid van loden waterleidingbuizen in woningen;

- met het oog op een meer accurate rapportering en dito evaluatie van het klachtenbeeld dringt een bijsturing van de registratiemodule bij LIN-AROHM zich op : aan de 8 onvolkomenheden, die opgesomd zijn in het vorige klachtenrapport over het jaar 2003, werd nog niet verholpen. Wij brengen in dit verband een eerder voorstel van de Vlaamse ombudsdienst in herinnering tot ingebruikname van een transparante gemeenschappelijke software;
- het voornemen tot omvorming van een woning tot duplex- of kangoeroewoning botst vaak op al te strikte bijkomende eisen van de gemeente : een onderzoek zou interessant zijn naar de reglementaire bepalingen, die de gemeenten momenteel beletten om een meer inschikkelijke houding aan te nemen;
- voor de klachten omtrent instanties, die niet tot het MVG behoren, maar die ons desondanks toch bereiken, kan overwogen worden om bij de klachtenbehandeling de hiervoor bevoegde ombudsman – indien voorzien - te betrekken : op die manier kan deze plaatselijk op zijn beurt anticiperende maatregelen voorstellen ter voorkoming van nieuwe klachten;
- indien het foutmeldingssysteem bij de aanmaak van vastleggingen in ORAFIN alle anomalieën per vastlegging gelijktijdig op dezelfde dag zou signaleren, dan zou de uitvoering van de rechtzettingen vlotter kunnen gebeuren;
- een lijst van niet-belastbare inkomstencategorieën (waaronder bv.de integratietegemoetkoming) zal worden bezorgd aan de dossierbehandelaars : op die manier moet voorkomen worden dat deze inkomens ten onrechte in aanmerking genomen worden bij de controle op de inkomensvoorwaarde.

Rapportering over het klachtenmanagement 2004

Afdeling Monumenten en Landschappen

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 aanhanging	0
Kennelijk ongegrond	1
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle beroepsprocedures ingediend	0
Aantal klachten volgens de drager	
Brief	6
E-mail	0
Fax	1
Klachtenboek	0
Mondeling	0
Telefoon	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	
Andere wegen	1
Burger	0
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	3
Mediaan	0
0-10 dagen	6
> 10 dagen	1

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

Gemiddelde	28
Mediaan	36
0 - 20 dagen	4
21 - 45 dagen	1
46 - 90 dagen	2
> 91 dagen	0

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van gegrondheid

Gegronde	0
Deels gegronde	0
Ongegronde - niet meegegeed	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	0
Geen correcte beslissing	1
Onheuse bejegening	0
Ontoereikende informatieverstrekking	4
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Te lange behandeltermijn	0
Niet meegegeed	1

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

Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Oorzaak	Aantal
Andere	0
Bescherming (M&L)	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	0
Bouwovertreding	0
Fiscale rubriek (M&L)	1
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)	2
Projectsubsidie (HV)	0
Restoratie (M&L)	3
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
Bescherming (M&L)	Geground	1
Fiscale rubriek (M&L)	Geground	1
Onderhoud (M&L)	Deels geground	1
Onderhoud (M&L)	Geground	1
Restoratie (M&L)	Deels geground	2

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

Oorzaak	Toestand	Aantal
Bescherming (M&L)	Opgelost	1
Fiscale rubriek (M&L)	Opgelost	1
Onderhoud (M&L)	Opgelost	2
Restoratie (M&L)	Opgelost	2

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

Oorzaak	Norm	Aantal
Bescherming (M&L)	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Fiscale rubriek (M&L)	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Onderhoud (M&L)	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Onderhoud (M&L)	Voldoende hersteld	1
Restoratie (M&L)	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Restoratie (M&L)	Geen correcte beslissing	1

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

geen opmerkingen

4. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

geen opmerkingen

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

geen opmerkingen

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

21/11/2003	Onderhoud (M&L)
10/12/2003	Fiscale rubriek (M&L)
10/03/2004	Restoratie (M&L)
18/03/2004	Restoratie (M&L)
14/06/2004	Restoratie (M&L)
25/06/2004	Onderhoud (M&L)
16/08/2004	Bescherming (M&L)

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

21/11/2003	Onderhoud (M&L)
10/12/2003	Fiscale rubriek (M&L)
10/03/2004	Restoratie (M&L)
18/03/2004	Restoratie (M&L)
14/06/2004	Restoratie (M&L)
25/06/2004	Onderhoud (M&L)
16/08/2004	Bescherming (M&L)

Rapportering over het klachtenmanagement 2004

Afdeling ROHM Antwerpen

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 aanhanging	0
Kennelijk ongegrond	0
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle beroepsprocedures ingediend	0
Niet meegedeeld :	1
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	3
Mediaan	4
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	13
Mediaan	21
0 - 20 dagen	4
21 - 45 dagen	3
46 - 90 dagen	0
> 91 dagen	0

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van gegrondheid

Gegronde	0
Deels gegronde	0
Ongegronde - niet meegegeed	6

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing

Opgelost	5
Deels opgelost	0
Onopgelost - niet meegegeed	1

Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen

Andere	0
Geen correcte beslissing	0
Onheuse bejegening	0
Ontoereikende informatieverstrekking	0
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Te lange behandeltermijn	4
Niet meegegeed	2

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	4
Bouwovertreding	1
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 (gecombineerde problematiek)	0
Tegemoetkoming leninglast	0
Verbetering en aanpassing (HV)	0
Vergunningenregister	0
Verkavelingsaanvraag	1

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

Oorzaak	Reden	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Gegronde	3
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Ongegronde	1
Bouwovertreding	Gegronde	1
Huursubsidie (HV)	Ongegronde	1

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

Oorzaak	Toestand	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Opgelost	4
Bouwovertreding	Opgelost	1
Huursubsidie (HV)	Opgelost	1

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

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

Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Te lange behandeltermijn	3
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige		1
Bouwovertreding	Te lange behandeltermijn	1
Huursubsidie (HV)		1

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

geen opmerkingen

4. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

geen opmerkingen

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

geen opmerkingen

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

21/01/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
05/03/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
15/03/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
22/03/2004	Verkavelingsaanvraag
22/04/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
17/11/2004	Bouwovertreding
22/12/2004	Huursubsidie (HV)

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

21/01/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
05/03/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
15/03/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
22/03/2004	Verkavelingsaanvraag
22/04/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
17/11/2004	Bouwovertreding
22/12/2004	Huursubsidie (HV)

Rapportering over het klachtenmanagement 2004

Afdeling ROHM Limburg

1. Kwantitatieve gegevens

Totaal aantal klachten	2
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	
Ontvankelijk	2
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 aanhanging	0
Kennelijk ongegrond	0
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle beroepsprocedures ingediend	0
Aantal klachten volgens de drager	
Brief	2
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	1

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	2
> 10 dagen	0

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

Gemiddelde	24
Mediaan	40
0 - 20 dagen	1
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 meegegeed	2

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing

Opgelost	2
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 behandelt ermijn	0

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

Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Oorzaak	Aantal
Andere	0
Bescherming (M&L)	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	1
Bouwovertreding	0
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 (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
Bescherming (M&L)	Deels gegrond	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Gegrond	1

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

Oorzaak	Toestand	Aantal
Bescherming (M&L)	Opgelost	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Opgelost	1

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

Oorzaak	Norm	Aantal
Bescherming (M&L)	Andere	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Andere	1

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

geen opmerkingen

4. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

geen opmerkingen

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

geen opmerkingen

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

13/01/2004 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

20/02/2004 Bescherming (M&L)

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

13/01/2004 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

20/02/2004 Bescherming (M&L)

Rapportering over het klachtenmanagement 2004

Afdeling ROHM Oost-Vlaanderen

1. Kwantitatieve gegevens

Totaal aantal klachten	8
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	
Ontvankelijk	8
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 aanhanging	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	0
Klachtenboek	0
Mondeling	0
Telefoon	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	
Andere wegen	0
Burger	3
Kabinet	0
Middenveld	1
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	8
> 10 dagen	0

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

Gemiddelde	18
Mediaan	21
0 - 20 dagen	2
21 - 45 dagen	4
46 - 90 dagen	0
> 91 dagen	2

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van gegrondheid

Gegronde	0
Deels gegronde	0
Ongegronde - niet meegegeed	8

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing

Opgelost	6
Deels opgelost	0
Onopgelost - niet meegegeed	2

Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen

Andere	1
Geen correcte beslissing	2
Onheuse bejegening	3
Ontoereikende informatieverstrekking	1
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Te lange behandeltermijn	1

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	0
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)	1
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)	1
Vergunningenregister	0
Verkavelingsaanvraag	1

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

Oorzaak	Reden	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Ongegrond	3
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Gegronde	2
Nieuwbouw en renovatie (HV)	Deels gegronde	1
Verbetering en aanpassing (HV)	Ongegrond	1
Verkavelingsaanvraag	Deels gegronde	1

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

Oorzaak	Toestand	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Opgelost	3
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	In behandeling	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige		1
Nieuwbouw en renovatie (HV)	Opgelost	1

Verbetering en aanpassing (HV)	Opgelost	1
Verkavelingsaanvraag	Opgelost	1

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

Oorzaak	Norm	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Geen correcte beslissing	2
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Andere	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Onheuse bejegening	2
Nieuwbouw en renovatie (HV)	Onheuse bejegening	1
Verbetering en aanpassing (HV)	Te lange behandeltermijn	1
Verkavelingsaanvraag	Ontoereikende informatieverstrekking	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)

07/07/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
08/07/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
27/08/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
27/08/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
19/10/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
02/12/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
02/12/2004	Verkavelingsaanvraag
02/12/2004	Nieuwbouw en renovatie (HV)

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

07/07/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
08/07/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
27/08/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
27/08/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
19/10/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
02/12/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
02/12/2004	Verkavelingsaanvraag
02/12/2004	Nieuwbouw en renovatie (HV)

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van afdeling ROHM Vlaams-Brabant

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	14
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	13
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	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
	Anoniem	1
	Beleid en regelgeving	0
	Geen Vlaamse overheid	0
	Interne personeelsaangelegenheden	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief	12
	Mail	2
	Telefoon	0
	Fax	0
	Mondeling	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	4

waarlangs de klacht is binnengekomen	Via kabinet	1
	Via Vlaamse ombudsdienst	9
	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	0
	Mediaan	0
	0-10 dagen	14
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	35
	Mediaan	33
	0-20 dagen	2
	21-45 dagen	11
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	0
	Deels gegrond	0
	Ongegrond	13
Aantal (<u>deels</u>) <u>gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	13
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	0
Aantal (<u>deels</u>) <u>gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	3
	Te lange behandeltermijn	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	3
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	0
	Andere	6

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	7
Bouwovertreding	2
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	1
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)	2
Vergunningenregister	0
Verkavelingsaanvraag	2

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

Oorzaak	Reden	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Ongegrond	6
Bouwovertreding	Ongegrond	1
Bouwovertreding	Deels gegrond	1
Leegstand en verwaarlozing woning	Ongegrond	1
Verbetering en aanpassing (HV)	Ongegrond	2
Verkavelingsaanvraag	Gegrond	1
Verkavelingsaanvraag	Ongegrond	1

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

Oorzaak	Toestand	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Opgelost	6
Bouwovertreding	Opgelost	2

Leegstand en verwaarlozing woning	Opgelost	1
Verbetering en aanpassing (HV)	Opgelost	2
Verkavelingsaanvraag	Opgelost	2

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

Oorzaak	Norm	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Geen correcte beslissing	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Andere	3
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Ontoereikende informatieverstrekking	2
Bouwovertreding	Andere	1
Bouwovertreding	Geen correcte beslissing	1
Leegstand en verwaarlozing woning	Andere	1
Verbetering en aanpassing (HV)	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Verbetering en aanpassing (HV)	Andere	1
Verkavelingsaanvraag	Andere	1
Verkavelingsaanvraag	Onvoldoende bereikbaarheid	1

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

Elke klacht, ongeacht het kanaal waarlangs ze is binnengekomen, wordt meteen aan de klachtenbehandelaar overhandigd. De klachtenbehandelaar opent zo snel mogelijk een dossier en geeft het kenmerk zoals die in het verleden afgesproken werd.

Het dossier wordt meteen ingevoerd in het klachtenregistratiesysteem. Afhankelijk door wie de klacht wordt geformuleerd - een vraag van de Vlaamse Ombudsdienst - wordt er onmiddellijk een ontvangstmelding opgemaakt, die door de klachtenmanager wordt ondertekend.

Na verzending van de ontvangstmelding wordt de klacht doorgegeven aan de bevoegde ambtenaar. Deze ambtenaar wordt er attent opgemaakt binnen welke termijn zijn of haar advies aan de klachtenbehandelaar moet bezorgd worden.

De klachtenbehandelaar onderzoekt het antwoord en gaat na of aan alle elementen in de klacht in tegemoetgekomen. Indien dit antwoord (advies) als volledig wordt beschouwd, wordt dit verwerkt in een antwoord aan de klager. Is dit niet het geval, dan bespreekt de klachtenbehandelaar de klacht met de bevoegde ambtenaar totdat de hele klacht is opgelost.

Binnen de 45 kalenderdagen wordt de klager een antwoord bezorgd op zijn of haar ingediende klacht. Vaak gebeurt het dat de klager hiermee niet tevreden is en blijft hij of zij de klachtenbehandelaar overstelpen met brieven en mails om vooralsnog zij of haar gelijk te halen.

4. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

Gedurende het werkjaar 2004 werden er 14 klachten ingeschreven. Deze klachten kunnen opgesplitst worden onder de hierna vermelde cellen:

- 11 klachten voor de cel Ruimtelijke Ordening
- 3 klachten voor de cel Huisvesting.

De 11 klachtendossiers inzake Ruimtelijke Ordening betroffen o.m..

- het uitblijven van een antwoord op een schrijven van augustus 2003 waarin de klager de overtreding aanklaagt;
- het vervallen van een verkaveling omwille dat de voorwaarde van grondafstand niet werd doorgevoerd;
- het afleveren van een bouwvergunning op basis van een vervallen verkavelingvergunning;
- het niet verkrijgen van een vergunning voor het plaatsen van een houten tuinafsluiting van 2 meter hoogte rondom het perceel;
- het uitblijven van een antwoord op een schrijven gericht aan het celhoofd van RO;
- het veronderstellen dat op basis van de grondwerken de voorgevel zal ingeplant worden niet conform de ingediende bouwplannen;
- het inplanten van een woning in een woongebied, het geplande zwembad wordt deels in het woongebied en 2 meter in het natuurgebied voorzien. De vraag is op welke basis de precieze grens van een bestemmingsgebied wordt bepaald;
- het feit dat betrokkene zijn woning moet bouwen op 6 meter afstand van de linker aanpalende woning i.p.v. 3 meter van de perceelsgrens;
- het niet verkrijgen van een bouwvergunning voor hun ingediende plannen;
- de klager vindt dat bij het afleveren van de stedenbouwkundige vergunning er onvoldoende rekening gehouden is met het advies van de cel M&L en dat het in het afgeleverde advies onvoldoende garanties zijn ingebouwd in het beschikkend gedeelte om tegemoet te komen aan de bezwaren;
- verzoekster wil haar woning verkopen maar heeft een negatief stedenbouwkundig attest ontvangen met als argument dat het gebouw enerzijds in natuurgebied lift en anderzijds dat het gebouw volgens de kadastrale gegevens sedert 1961 gebruikt wordt als landbouw/berging.

De 3 klachtendossiers inzake Huisvesting gaan over:

- een klager vraagt eind 2003 telefonisch informatie over de verbeteringspremie. De aanvraag welke begin 2004 wordt ingediend, conform de ingewonnen instructies van eind 2003, wordt geweigerd. De klager voelt zich bedrogen;
- de eigendom is volgens de klager ten onrechte opgenomen op de lijst van leegstaande woningen;

- het feit dat de klager niet in aanmerking komt voor een verbeteringspremie, alhoewel de onderzoeker bij een controle ter plaatse bevestigde dat alles strookte met de facturatie.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Gedurende het werkjaar 2004 werden bij ons op de afdeling 14 klachten geregistreerd. In vergelijking met het vorige werkjaar is dit een toename met 40 %.

Net zoals in het verleden hebben ook voor het werkjaar 2004 de merendeel van de klachten te maken met de materie 'ruimtelijke ordening' en in mindere mate met de materie 'huisvesting'.

De klachten inzake ruimtelijke ordening gaan enerzijds over een familievete, een vermoeden, een nalatigheid van de particulier, een twijfel over de precieze grens van een bestemmingsgebied. Anderzijds hebben de klachten te maken met misnoegde mensen die wanneer ze van onze cel Ruimtelijke Ordening een weigering hebben gekregen voor hun dossier, toch maar proberen om via de ombudsdienst een positief antwoord op hun probleem te krijgen.

De klachten inzake de materie 'huisvesting' (3) gaan zowel over de premies als over leegstand.

Sommige mensen houden er weinig rekening mee dat de regelgeving tussen het tijdstip van informatievraag en het uiteindelijk indienen van een aanvraag kan veranderen.

Soms dienen de betrokkenen een klacht bij de ombudsdienst in zonder gebruik te maken van de beroepsmogelijkheden.

Zowel bij de klachten over Ruimtelijke Ordening als bij de klachten over Huisvesting is het duidelijk dat sommigen proberen om via de inschakeling van de Vlaamse Ombudsman kost wat kost een positief advies op hun aanvragen vast te krijgen. Het gegeven advies moet echter wel degelijk conform zijn met de huidige regelgeving.

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

08/01/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
18/02/2004	Verkavelingsaanvraag
07/04/2004	Bouwovertrading

13/04/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
25/05/2004	Verkavelingsaanvraag
27/05/2004	Bouwovertreding
11/06/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
28/06/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
30/06/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
30/06/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
13/07/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
06/09/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
04/10/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
17/12/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

08/01/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
18/02/2004	Verkavelingsaanvraag
07/04/2004	Bouwovertreding

13/04/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
25/05/2004	Verkavelingsaanvraag
27/05/2004	Bouwovertreding
11/06/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
28/06/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
30/06/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
30/06/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
13/07/2004	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
06/09/2004	Verbetering en aanpassing (HV)
04/10/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
17/12/2004	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Rapportering over het klachtenmanagement 2004

Afdeling ROHM West-Vlaanderen

1. Kwantitatieve gegevens

Totaal aantal klachten	3
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	
Ontvankelijk	1
Onontvankelijk	2
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 aanhanging	0
Kennelijk ongegrond	0
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle beroepsprocedures ingediend	0
Niet meegedeeld :	2
Aantal klachten volgens de drager	
Brief	2
E-mail	0
Fax	0
Klachtenboek	0
Mondeling	0
Telefoon	1
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	
Andere wegen	0
Burger	2
Kabinet	0
Middenveld	0
Ombudsdienst	1

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

Gemiddelde	1
Mediaan	3
0-10 dagen	3
> 10 dagen	0

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

Gemiddelde	13
Mediaan	23
0 - 20 dagen	2
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 meegegeed	1

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing

Opgelost	1
Deels opgelost	0
Onopgelost	0

Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen

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

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	2
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 (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
Bouwovertreding	Gegronde	1

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

Oorzaak	Toestand	Aantal
Bouwovertreding	Opgelost	1

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

Oorzaak	Norm	Aantal
Bouwovertreding	Ontoereikende informatieverstrekking	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

Er werden 3 klachten ontvangen en behandeld.
Deze 3 klachten situeren zich in het domein van de ruimtelijke ordening.

Klacht 1 :

Handelde over het beleid en de regelgeving en zij werd beschouwd als zijnde niet-ontvankelijk.
Een door de West-Vlaamse Intercommunale gevraagde oprichting van een electriciteitscabine werd door ons geweigerd om reden dat de voorgestelde bouwplaats niet in overeenstemming was met de vastgestelde ordening van een betrekking hebbende goedgekeurde BPA.
Aan de aanvragende instantie werd meegedeeld dat diende te worden gezocht naar alternatieve inplantingen. De mogelijkheden daarvoor zijn zelfs binnen het plangebied van het hiervoor vermelde gemeentelijke plan van aanleg voorhanden.

Klacht 2 :

Heeft betrekking op het niet geïnformeerd zijn van het resultaat van het naar aanleiding van een stedenbouwkundige aanvraag gehouden openbaar onderzoek. Het is het gemeentebestuur dat instaat voor het organiseren van een dergelijk openbaar onderzoek. In die zin werd de klager geïnformeerd.

Klacht 3 :

Deze klacht heeft betrekking op het vermeend niet conform, aan de afgegeven stedenbouwkundige vergunning, uitgevoerd zijn van bepaalde handelingen en werken. Omdat deze werken nog niet beëindigd zijn werd aan de klager gemeld dat zijn klacht werd doorgegeven aan de cel Handhaving die een nader onderzoek ter zake zal instellen.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Van de drie klachten hebben de eerste twee betrekking op de regelgeving en gaat de derde klacht eigenlijk over een veronderstelling van een gepleegd bouw misdrijf. Alle drie deze klachten konden wellicht worden voorkomen door het voeren van een betere communicatie. Wanneer niet of niet langer kan worden gecommuniceerd tussen de overheid en de klagers zijn dergelijke klachten evenwel moeilijk of niet te vermijden. Het uitleggen waarom en regelgeving op een bepaalde wijze is tot stand gekomen en bestaat is voor een klager nog niet altijd een voldoende reden om deze regelgeving ook te aanvaarden.

In ons finale antwoord aan de klagers hebben wij geprobeerd zo volledig en zo duidelijk verklaren als mogelijk te zijn. Het feit dat wij op onze verstrekte antwoorden geen verdere reacties vanwege de klagers mochten ontvangen doet ons veronderstellen dat onze antwoorden afdoende en voldoende duidelijk waren.

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

05/01/2004 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

De termijnen van dossierbehandeling blijven maximaal kort. De opvolging terzake verloopt periodiek en gestructureerd. Daar waar dit zich voordoet wordt een verlenging van de behandelingstermijn ook onmiddellijk medegedeeld aan het gemeentebestuur

Aan externe instanties toegemeten adviestermijnen blijven strikt in acht genomen

08/03/2004 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

De termijnen van dossierbehandeling blijven maximaal kort. De opvolging terzake verloopt periodiek en gestructureerd. Daar waar zich dit voordoet wordt een verlenging van de behandelingstermijn ook onmiddellijk meegedeeld aan het gemeentebestuur.

Aan externe instanties toegemeten adviestermijnen blijven strikt in acht genomen.

14/09/2004 Bouwovertreding

Aan klagers die melding maken van een mogelijk bouw misdrijf wordt medegedeeld dat naast het door onze cel handhaving of door de gemeentepolitie in te stellen onderzoek, het de procureur des konings is die bevoegd is om over een gerechtelijk dossier mededelingen te doen.

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

05/01/2004 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Klachten tegen de regelgeving kunnen enkel worden tegengegaan door deze regelgeving transparanter en in een hoge mate eenvoudiger te maken.

08/03/2004 Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Klachten over de regelgeving kunnen enkel worden tegengegaan door deze regelgeving transparanter en in hoge mate eenvoudiger te maken.

Ook op het vlak van de communicatie met de overheid zijn nog verbeteringen mogelijk. Nog steeds beschikt niet iedereen over het medium internet om alle informatie over de materie Ruimtelijke Ordening te verwerven. Aldus mogen andere kanalen van informatieverstrekking (brochures, krant- en weekbladartikelen, enz..) niet worden verwaarloosd.

Misschien is ook de overwegens juridische taal en terminologie van onze website en brochures, met betrekking tot onze materie, te vereenvoudigen of bij te sturen.

Voor de gemeentelijke diensten zijn en blijven in het licht van de nakende verregaande autonomie inzake de uitvoering van het vergunningenbeleid, de belangrijkste verstrekkers van de eerstelijnsinformatie naar de burger toe. Geregelde infosessies op schaal van de gemeente of de buurt kunnen hierbij ongetwijfeld toe bijdragen.

14/09/2004 Bouwovertreding

Voor de gemeentelijk diensten zijn en blijven in het licht van de nakende verregaande autonomie inzake de uitvoering van het vergunningenbeleid, de belangrijkste verstrekkers van de eerstelijnsinformatie naar de burgers toe. Geregelde infosessies op schaal van de gemeente of de buurt kunnen hierbij ongetwijfeld toe bijdragen.

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van

Afdeling Geotechniek

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	3
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	ja
	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	3
	Mail	
	Telefoon	
	Fax	
	Mondeling	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	3
	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	3
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	3
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	ja
	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>Klacht 1: laattijdige betaling facturen</p> <p>⇒ frequenter nazicht van de te betalen facturen, regelmatig contact met Brussel (deze die de factuur daadwerkelijk betalen) zodat een betere opvolging ontstaat.</p> <p>Klacht 2: schade aan leidingen</p> <p>⇒ instructief opvragen en opvolgen van de leidingplannen verder uitgewerkt (in bijzonder voor dringende opdrachten) en op papier gezet; beschikbaarheid leidingplannen en daaraan gekoppeld uitvoerbaarheid proeven worden nu systematisch besproken op de planningsvergadering</p> <p>Klacht 3: schade aan terrein</p> <p>⇒ wordt zoveel mogelijk vermeden door inzetten van aangepast apparatuur (vb sondeerwagen op rupsen). Indien beperkte schade toch onvermijdelijk is wordt daarop geanticipeerd en met eigenaar contact genomen voor afspraken omtrent schadevergoeding.</p>
---	---

<p>3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)</p>	<p>Zelfde procedure als op evaluatie 2003</p>
---	---

<p>4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>De klachten waren gegrond, maar niet onvermijdelijk, wel wordt er getracht in de toekomst meer preventief te werken.</p>
---	---

<p>5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Zie oplossingen per klacht (punt 2)</p>
--	--

<p>6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?</p>	<p>Zie oplossingen per klacht (puntje 2)</p>
---	--

<p>7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?</p>	<p>Preventiemaatregelen</p>
--	-----------------------------

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

Bloso

Rapport Klachtenmanagement 2004



Zandstraat 3 - 1000 Brussel

1. Kwantitatieve gegevens

<i>Totaal aantal klachten</i>	28
<i>Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid</i>	
<i>onontvankelijk</i>	15
<i>ontvankelijk</i>	13
<i>Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie</i>	
- <i>al eerder klacht ingediend</i>	<i>geen</i>
- <i>meer dan één jaar voor indiening</i>	<i>geen</i>
- <i>nog niet alle beroepsmogelijkheden aangewend</i>	<i>geen</i>
- <i>jurisdictioneel beroep aanhangig</i>	<i>geen</i>
- <i>kennelijk ongegrond</i>	<i>geen</i>
- <i>beleid en regelgeving</i>	15
- <i>interne personeelsaangelegenheden</i>	<i>niet van toepassing</i>
- <i>geen belang</i>	<i>geen</i>
<i>Verdeling van de klachten volgens de drager</i>	
- <i>brief</i>	4
- <i>e-mail</i>	9
- <i>telefoon/mondeling</i>	15
- <i>fax</i>	<i>geen</i>
<i>Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen</i>	
- <i>rechtstreeks van de burger</i>	24
- <i>via kabinet</i>	2
- <i>via Vlaamse Ombudsdienst</i>	2
- <i>via georganiseerd middenveld</i>	<i>geen</i>
- <i>andere kanalen</i>	<i>geen</i>
<i>Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding</i>	
- <i>gemiddelde (voor de 13 schriftelijke klachten)</i>	12
- <i>mediaan (voor de 13 schriftelijke klachten)</i>	2
- <i>0 - 10 dagen</i>	10
- <i>> 10 dagen</i>	3
<i>Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de meldingsdatum van de beslissing</i>	
- <i>gemiddelde (voor de 13 schriftelijke klachten)</i>	12
- <i>mediaan (voor de 13 schriftelijke klachten)</i>	2
- <i>0 - 20 dagen</i>	11
- <i>21 - 45 dagen</i>	<i>geen</i>
- <i>46 - 90 dagen</i>	2
- <i>> 90 dagen</i>	<i>geen</i>

*Aantal klachten volgens de mate van
gegrondheid*

<i>- gegrond</i>	<i>6</i>
<i>- deels gegrond</i>	<i>2</i>
<i>- ongegrond</i>	<i>5</i>

*Aantal (deels)gegronde klachten
volgens de mate van oplossing*

<i>- opgelost</i>	<i>7</i>
<i>- deels opgelost</i>	<i>1</i>
<i>- onopgelost</i>	<i>geen</i>

*Aantal (deels)gegronde klachten
volgens de ombudsnormen*

<i>- niet-correcte beslissing</i>	<i>geen</i>
<i>- te lange termijnbehandeling</i>	<i>geen</i>
<i>- ontoereikende informatieverschaffing:</i>	<i>geen</i>
<i>- onvoldoende bereikbaarheid</i>	<i>geen</i>
<i>- onheuse bejegening</i>	<i>8</i>
<i>- andere</i>	<i>geen</i>

2. Inhoud van de klachten = waarover het gaat

A. Bespreking van de schriftelijke klachten

In 2004 werden door het Bloso in totaal 13 schriftelijke klachten geregistreerd.

JeugdOlympiade

De JeugdOlympiade is een sportpromotionele actie van het Bloso. Hierbij konden de deelnemers in diverse sporttakken een gouden, zilveren of bronzen medaille behalen, afhankelijk van hun score op de praktische proeven.

Het Bloso ontving een klacht wegens het niet correct afnemen van deze praktische proeven tijdens de gouden fase van de JeugdOlympiade in het Bloso-centrum Herentals.

De klacht werd na onderzoek als ongegrond beschouwd. De proeven werden voor alle deelnemers op dezelfde en op een correcte manier afgenomen door personen die hiervoor door de sportfederaties werden gevraagd. De prestatie van de deelnemer werd geëvalueerd volgens de door de betrokken sportfederatie opgestelde scorekaarten.

Subsidiëring

De afdeling Subsidiëring ontving een klacht over het niet subsidiëren van sportclubs. Deze klacht werd als onontvankelijk beschouwd omdat de subsidiëring van de Vlaamse sportwereld wordt geregeld door het decreet van 13 juli 2001 houdende de regeling van de erkenning en de subsidiëring van de Vlaamse sportfederaties, de koepelorganisatie en de organisaties voor sportieve vrijetijdsbesteding. Dit decreet laat geen rechtstreekse subsidiëring van sportclubs toe. De subsidiëring van de Vlaamse sportwereld verloopt onder meer via de Vlaamse sportfederaties waarbij de sportclubs zijn aangesloten.

Vlaamse Trainersschool

Klacht 1: *deze klacht handelde over de niet-erkenning van de Vlaamse Ju Jitsu Federatie en de erkenning van buitenlandse diploma's en getuigschriften.*

De klacht werd als onontvankelijk beschouwd omdat deze materies worden geregeld door het decreet van 13 juli 2001 houdende de regeling van de erkenning en de subsidiëring van de Vlaamse sportfederaties, de koepelorganisatie en de organisaties voor sportieve vrijetijdsbesteding en door de Europese regelgeving inzake de erkenning van buitenlandse sportdiploma's en getuigschriften.

Klacht 2: *klacht in verband met de doelstellingen van de opleiding initiator Ju Jitsu van de Vlaamse Trainersschool. Deze klacht werd als deels ongegrond beschouwd omdat de doelstellingen van de opleidingscursussen worden vastgelegd door de betrokken denkcel van de VTS. Hierin is de betrokken sportfederatie vertegenwoordigd, naast het Bloso en de universiteiten en hogescholen met een opleiding LO. De doelstellingen worden maw opgesteld in overleg met de federatie zelf. De klacht werd als deels gegrond beschouwd omdat de doelstelling ongelukkig geformuleerd is. Met de term 'kan niet de verantwoordelijkheid dragen van een club' wordt niet de bestuurlijke verantwoordelijkheid maar de sporttechnische verantwoordelijkheid bedoeld.*

Bloso-centra

Klacht 1 - Bloso-centrum Oordegem: klacht omdat de sportinfrastructuur van het Bloso-centrum niet kan gebruikt worden door individuele sportbeoefenaars op het ogenblik dat deze in gebruik wordt genomen door een sportclub.

Deze klacht werd als onontvankelijk beschouwd omdat het Bloso-reglement inzake het gebruik van sportinfrastructuur bepaalt dat het gebruik ervan door clubs altijd voorrang heeft op het gebruik ervan door individuele sporters.

Klacht 2 - Bloso-centrum Oordegem: klacht van een plaatselijke club die haar wedstrijd niet op het voorziene tijdstip kon spelen. De sporthal, die door hen werd gereserveerd werd bezet door een club die in het Bloso-centrum op stage was. De klacht werd als gegrond beschouwd, hoewel een club die op stage is in het Bloso-centrum voorrang heeft op een plaatselijke club die de infrastructuur reserveert. De club die op stage was in het Bloso-centrum had zonder overleg met het Bloso de trainingsuren veranderd.

Klacht 3 - Bloso-centrum Waregem: volgens een deelnemer aan een sportkamp werden de kinderen tijdens een activiteit alleen gelaten door de sportmonitoren en waren de deelnemers de laatste nacht veel te laat gaan slapen. Deze klacht werd nauwkeurig onderzocht in samenspraak met de kampleider en de betrokken sportmonitoren. Na onderzoek bleek dat de deelnemers bij geen enkele activiteit alleen waren gelaten en dat nachtlawaai en rumoer van de deelnemers zelf de oorzaak was van het te laat gaan slapen. Dit werd trouwens opgelost na tussenkomst van de monitoren. De klacht werd als ongegrond genoteerd.

Klacht 4 - Bloso-centrum Willebroek: klacht van een rolstoelgebruiker omdat één van de toegangspoortjes die hij vroeger gebruikte door het Bloso werd afgesloten. De klacht werd als ontvankelijk beschouwd omdat het Bloso begaan is met de gebruikers en bezoekers van het Bloso-centrum, maar als ongegrond omdat het Bloso na een gerechtelijke procedure in verband met nachtlawaai verplicht werd om het Bloso-centrum volledig af te sluiten tussen zonsondergang en zonsopgang.

Klacht 5 - Bloso-centrum Gent: klacht omdat de EHBO-kast moeilijk bereikbaar was en niet volledig was aangevuld. Deze klacht werd als ontvankelijk en gegrond opgetekend.

Klacht 6 - Bloso-centrum Hofstade: klacht over temperatuurschommelingen van het water van het zwembad en de douches. De klacht was ontvankelijk en gegrond, maar werd als deels opgelost genoteerd. Dit omdat er voorlopig niet kan worden ingegrepen in de (verouderde) technische installaties van het zwembad. Dit kan pas bij de volgende onderhoudsbeurt in het voorjaar 2005. Het enige alternatief zou een tijdelijke sluiting van het zwembad zijn.

Klacht 7 - Bloso-centrum Hofstade: klacht over een door andere gebruikers vuil achtergelaten sporthal. Een ontvankelijke en gegronde klacht.

Klacht 8 - Bloso-centrum Blankenberge: een klacht omdat contractueel gereserveerde sportinfrastructuur toch door anderen werd ingenomen. Deze klacht is ongegrond omdat in het reservatiecontract is vastgelegd dat ook gereserveerde sportinfrastructuur door het Bloso kan worden toegewezen voor prioritaire activiteiten.

Klacht 9 - Bloso-centrum Blankenberge: een klacht van een voetbalclub omdat de voetbalvelden (omwille van de weersomstandigheden) niet konden worden bespeeld, en omdat zij hiervan door het Bloso niet op voorhand op de hoogte werden gebracht. De klacht was deels gegrond omdat de beoordeling van het al of niet bespeelbaar zijn van het veld toekomt aan het Bloso. Het is het Bloso dat hierover als eigenaar oordeelt, niet de club die de terreinen huurt. Het Bloso had de club hierover wel op voorhand moeten verwittigen.

B. Bespreking van de mondelinge klachten

In 2004 werden door het Bloso in totaal 15 mondelinge klachten geregistreerd.

12 onontvankelijke klachten werden opgetekend in de afdeling Bloso-centra. Het betrof hier telkens sportkampen zoals bijvoorbeeld zeilen en paardrijden waar op het einde van het sportkamp een diploma of brevet kan behaald worden door de deelnemers. Hiervoor leggen zij een praktische proef af die geëvalueerd wordt door de sportmonitoren die de deelnemers een volledige week hebben begeleid. De beoordeling van deze sportmonitoren wordt niet herzien.

3 ontvankelijke klachten werden opgetekend bij de Vlaamse Trainersschool. Het betrof hier telkens klachten ivm de praktische organisatie van de opleidingscursussen (te laat begonnen, lokalen niet op tijd open...). 2 van deze klachten waren gegrond, één klacht was ongegrond.

In de Bloso-procedure voor klachtenbehandeling is opgenomen dat mondelinge klachten tijdens Bloso-evenementen niet worden geregistreerd. Gezien het grote aantal georganiseerde Bloso-evenementen is het normaal dat het Bloso veelvuldig in contact komt met de burger. Indien deze mondelinge klachten niet ter plaatse kunnen worden opgelost tot ieders tevredenheid, dan wordt de klager gevraagd om zijn klacht schriftelijk bij het Bloso in te dienen. Bij navraag bij de afdelingen van het Bloso die instaan voor de organisatie van deze evenementen blijkt dat er uiteraard mondelinge klachten waren tijdens de Bloso-evenementen. Alle klachten konden echter ter plaatse worden opgelost en waren eigen aan het op dat ogenblik georganiseerde evenement. De klachten tijdens evenementen zijn dan ook van die aard dat er geen structurele maatregelen nodig zijn om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden. Geen enkele mondelinge klacht resulteerde in een schriftelijke klacht.

3. Korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling

De procedure van klachtenbehandeling die bij het Bloso werd uitgeschreven is gebaseerd op het klachtdecreet en op de betreffende omzendbrief van de Vlaamse regering. De in 2004 toegepaste procedure is identiek aan deze toegepast in 2003.

Ontvangst en dispatching van klachten

Het Bloso heeft 31 punten waar klachten kunnen binnen komen. Dit hoofdstuk regelt de ontvangst en de dispatching van de klachten.

De procedure regelt onder andere de behandeling van klachten bij afdelingen die beschikken over buitendiensten (Bloso-centra, Bloso-inspectiediensten, Bloso-uitleendiensten).

Klachten kunnen van een zeer verschillende aard en ernst zijn. Aan klachten kan een bepaald gewicht worden toegekend. Sommige klachten zullen op een eenvoudige manier worden opgelost, voor andere klachten is er meer onderzoek en informatie nodig die niet altijd in de buitendiensten beschikbaar is. De afdelingshoofden van de afdelingen die beschikken over buitendiensten beoordelen zelf of een klacht dient te worden doorgestuurd naar het hoofdbestuur voor verdere behandeling.

Mondelinge klachten tijdens Bloso-evenementen en organisaties

Klachten die tijdens Bloso-evenementen en organisaties rechtstreeks worden gericht aan de aanwezige Bloso-personeelsleden worden zo veel mogelijk ter plaatse opgelost.

Indien deze klachten niet ter plaatse kunnen worden opgelost, dan wordt de klager aangemaand om zijn klacht schriftelijk te richten aan het afdelingshoofd van de betrokken afdeling. Aan de klager worden in dit geval de juiste coördinaten meegedeeld.

De behandeling van klachten

Voor de behandeling van de klachten wordt de door het Bloso opgestelde praktische leidraad gevolgd. Deze leidraad bevat alle elementen uit het klachtdecreet en de omzendbrief van de Vlaamse regering, aangevuld met de toepassingen ervan op de Bloso-specifieke situatie.

De registratie van klachten

Het registratieformulier maakt integraal deel uit van de procedure voor klachtenbehandeling. De procedure bepaalt dat mondelinge klachten tijdens Bloso-evenementen en organisaties die ter plaatse kunnen worden opgelost niet worden geregistreerd op de registratieformulieren.

De praktijk wijst uit dat dit praktisch niet haalbaar is en dat deze klachten eigen zijn aan het georganiseerde evenement. Meestal zijn deze klachten niet structureel. Indien de klachten toch van die aard zijn dat ze de organisatie van het evenement kunnen verbeteren, worden ze besproken op de evaluatievergadering na het evenement.

Rapportering

De jaarlijkse rapportering is gebaseerd op de door de klachtenbehandelaars ingevulde registratieformulieren. Deze worden tweemaal per jaar door de klachtencoördinator verzameld.

4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Het klachtenbeeld van het afgelopen jaar is gelijklopend aan dit van 2003. Bij de bespreking van de klachten met de Bloso-afdelingen worden dezelfde vaststellingen gedaan als vorig jaar.

Het Bloso ontvangt nog altijd heel wat klachten waarvoor de procedure niet hoeft te worden opgestart, omdat ze niet van toepassing zijn op het Bloso of helemaal geen betrekking hebben op het Bloso:

- blijkbaar blijft de burger zowat alles wat in Vlaanderen met sport te maken heeft associëren met het Bloso. Dit is onder andere het gevolg van de grote naambekendheid die het Bloso heeft bij de burger.*
- het Bloso verleende ook in het afgelopen jaar heel wat logistieke steun aan tal van sportorganisaties en evenementen, maar was er niet noodzakelijk de organisator van.*
- heel wat sportorganisaties grijpen plaats in de Bloso-centra, maar worden georganiseerd door andere sportactoren.*

In al deze gevallen wordt de klager er van verwittigd bij wie hij met zijn klacht terecht kan. Het Bloso fungeert in deze gevallen als doorgeefluik, de klachten worden niet geregistreerd.

Wat de onontvankelijke klachten betreft is het opvallend dat deze klachten meestal feiten betreffen die duidelijk vooraf werden gecommuniceerd aan de burger. Meestal gaat het over regelgeving van het Bloso die nochtans opgenomen werd in de huishoudelijke reglementen van de Bloso-centra of in de talrijke brochures (vb. brochure Bloso-sportkampen) die jaarlijks worden verspreid.

De ontvankelijke klachten worden voor de overgrote meerderheid ingediend door deelnemers aan de talrijke Bloso-organisaties en evenementen of door gebruikers van de Bloso-centra. Voor zover het om gegronde klachten gaat, kunnen deze worden ingedeeld onder de ombudsnorm 'onheuse bejegening'.

Het Bloso is geen klassieke administratie maar een doe-administratie die veelvuldig en rechtstreeks in contact komt met de burger.

Deze klachten betreffen dan ook niet bepaalde administratieve procedures of processen die moeten worden gevolgd, het zijn wel klachten van individuele gebruikers, meestal ten aanzien van organisatorische aspecten die telkens weer verschillen van organisatie tot organisatie. Vandaar ook dat het Bloso eerder meldingen en suggesties voor verbeteringen ontvangt dan 'echte' klachten.

Het klachtenbeeld van het Bloso is geen homogeen klachtenbeeld. Het geeft weinig indicatie voor het invoeren van structurele maatregelen ter verbetering van de aangeboden diensten en producten.

Wat de behandeling van de klachten betreft valt op te merken dat, op twee klachten na, alle klachten werden behandeld binnen de 10 dagen, waardoor er geen ontvangstmelding nodig was. De twee klachten waarvan sprake hadden een langere behandelingstermijn omdat ze zeer uitvoerig behandeld werden door de Vlaamse Trainersschool.

Op deze uitvoerige antwoorden werden door de klager opnieuw klachten ingediend via de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst verwittigde de Vlaamse Trainersschool dat er op deze klachten niet meer diende gereageerd te worden. Ook dit geeft een indicatie

van het klachtenbeeld bij het Bloso: bij de meeste klachten is een onheuse bejegening de reden tot een klacht. De klager voelt zich ergens tekortgedaan, aanvaardt een bepaalde situatie niet. Ook al is dit ongegrond en kan dit door het Bloso worden aangetoond, dan nog is het moeilijk om deze klagers van hun standpunt af te brengen.

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

7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de klachtenbehandeling.

Vlaamse Trainersschool

Naar aanleiding van de schriftelijke klacht aangaande de doelstellingen van de opleiding Initiator Ju Jitsu van de Vlaamse Trainersschool (ongelukkige formulering 'kan niet de verantwoordelijkheid dragen van een club') wordt de herformulering van deze doelstelling op de agenda van de volgende denkcelvergadering geplaatst. Hier wordt nagegaan hoe de doelstelling kan worden geherformuleerd, zodat duidelijk wordt dat het hier gaat over een sporttechnische verantwoordelijkheid en niet om een bestuurlijke verantwoordelijkheid.

Naar aanleiding van de mondelinge klachten ivm de organisatie van de cursussen van de Vlaamse Trainersschool werd een inspecteur aangesteld. Het is zijn taak om de cursussen ter plaatse te controleren. Op die manier wordt geprobeerd om dergelijke klachten te voorkomen, of, indien ze zich toch voordoen, ze ter plaatse op te lossen.

Bloso-centra

Naar aanleiding van de klacht in het Bloso-centrum Oordegem (onrechtmatige bezetting van gereserveerde sportinfrastructuur) werd de reservatiekalender aangepast. Indien er in het Bloso-centrum een stage wordt gepland door een sportclub of sportfederatie, dan worden automatisch alle reservaties van plaatselijke sportclubs geschrapt om dubbel gebruik van de sportinfrastructuur te vermijden. De betreffende club werd vergoed door middel van een creditnota.

Naar aanleiding van de klacht in het Bloso-centrum Gent (moeilijk te bereiken en onvolledige EHBO-kast) werd het personeel aan het onthaal verantwoordelijk gesteld voor de EHBO-kast en werd de EHBO-kast aangevuld.

Naar aanleiding van de gegronde klacht in het Bloso-centrum Hofstade (temperatuurschommelingen zwembad- en douchewater) werden de noodzakelijke werken op de lijst van de volgende onderhoudsbeurt geplaatst. In afwachting werden bepaalde handelingen niet meer automatisch, maar handmatig uitgevoerd. Hierdoor werden de problemen reeds voor een groot deel opgelost.

Naar aanleiding van de klacht in het Bloso-centrum Hofstade (vuil achtergelaten in de sporthal) werd een schrijven gericht aan de clubs die van de sporthal gebruik maken met de vraag om aandacht te hebben voor de netheid van de sporthal en de kleedkamers. De zaalwachters van de sporthal werden aangemaand om altijd aanwezig te zijn en om de sporthal en de kleedkamers te controleren na gebruik door de clubs.

Naar aanleiding van de klacht in het Bloso-centrum Blankenberge (niet verwittigen van een voetbalclub dat de terreinen niet bespeelbaar waren) werd de telefoonlijst van alle clubs die gebruik maken van de sportinfrastructuur van het Bloso-centrum gecontroleerd en aangevuld met gsm-nummers.

Verslag over
de klachtenbehandeling 2004
bij de
Vlaamse Vervoermaatschappij

Algemeen

Dit verslag 2004 werd opgemaakt aan de hand van de gegevens van de globale Lotus Notes database (gebruikt door alle diensten, directies en afdelingen van de centrale diensten en de entiteiten van De Lijn) aangevuld met een “workflow” –toepassing en rapporteringstool.

Deze toepassing laat toe gebruiksvriendelijk alle klachten, vragen, suggesties, felicitaties en andere te registreren, ze binnen de organisatie het juiste behandelingstraject te laten doorlopen, het dossier dat bij deze registratie hoort elektronisch ter beschikking te stellen (met de mogelijkheid om automatisch typebrieven te genereren waar dit aanvaardbaar is: b.v. voor ontvangstmeldingen) en voor gebruikers, management en derden aangepaste rapporten te voorzien met de juiste frequentie (b.v. dagelijkse to-do-lijst voor de personeelsleden die klachten registreren, tendensen van klachten per regio of stelplaats voor de regiochefs, rapportering voor de Raad van Directeuren....)

Elk jaar wordt met alle interne gebruikers van de toepassing overlegd over mogelijke aanpassingen ter verbetering aan de softwaretool. Dit resulteert telkens in een nieuwe release/versie gerealiseerd door de ICT-afdeling van de VVM-De Lijn. Ook werd een werkgroep opgestart voor de evaluatie van mogelijke webregistraties van klantenreacties.

Bij de Vlaamse Vervoermaatschappij wordt er niet gesproken over klantenklachten maar wel over klantenreacties. De reden hiervoor is tweërlei. Naar betrokken groepen van personeelsleden is het psychologisch aanvaardbaarder over een klantenreactie te spreken waar dan in gemeenschappelijk overleg een oplossing wordt voorzien. Daarnaast worden natuurlijk niet alleen klachten maar ook vragen, suggesties en felicitaties geregistreerd.

Vermits de rapportering van de Vlaamse Gemeenschap juist handelt over klachten worden in het rapport De Lijn niet de registraties en opvolging van vragen, suggesties en felicitaties vermeld, met uitzondering van een klein rapport in bijlage omtrent de verdeling tussen de verschillende reacties.

Vragenlijst

1. Kwantitatieve gegevens

- Totaal aantal klachten: zie bijgevoegd rapport
- Aantal klachten volgens de (on)ontvankelijkheid:

Bij de Vlaamse Vervoermaatschappij wordt geen onderscheid gemaakt tussen ontvankelijke en onontvankelijke klachten. In tegenstelling met wat gebeurt in de Vlaamse administratie en sommige VOI's waar het klachtenmanagement ook de behandeling van een aanzienlijk aantal administratieve beroepen inhoudt is dat bij de Vlaamse

Vervoermaatschappij niet het geval en worden alle “klantenreacties” en dus ook klachten, als ontvankelijk beschouwd.

- Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie:

Niettegenstaande de Vlaamse Vervoermaatschappij bovenvermeld onderscheid niet maakt en alle “klantenreacties” als ontvankelijk beschouwt, bevat de huidige rapportering een overzicht van het aantal klachten per onderscheiden klant. Het verdere onderscheid in deze rubriek wordt niet gemaakt gezien dit aansluit bij de eerdere opmerking op het louter administratiefrechtelijk en jurisdictionele karakter van sommige klachten van de administratie en sommige VOI's.

- Aantal klachten volgens drager: zie bijgevoegd rapport

- Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen: zie bijgevoegd rapport

- Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding:

Een ontvangstmelding wordt binnen de tien werkdagen van ontvangst van de klantenreactie verstuurd tenzij de klantenreactie zelf binnen deze termijn kan behandeld worden.

- Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en, de mededelingsdatum van de beslissing:
Zie bijgevoegd rapport.

Het totale aantal afgehandelde klachten in 2004 (12482) verschilt van het totale aantal geregistreerde klachten (16435) omdat een deel van de geregistreerde klachten nog niet werden afgehandeld.

Veelal wordt een klacht slechts als afgehandeld geregistreerd nadat een bijkomend onderzoek, dat werd uitgevoerd in functie van de klacht, werd afgesloten. Dit zou de verkeerde indruk kunnen wekken dat de gemiddelde antwoordtermijn voor klachten vrij hoog ligt.

Bv. klacht over een bus met vertraging wordt gecombineerd met bijkomend onderzoek over doorstroming. De klacht wordt in dit geval pas als afgehandeld beschouwd als het bijkomend onderzoek werd uitgevoerd.

- Aantal klachten volgens mate van gegrondheid:

De Lijn beschouwt alle klachten als gegrond. Het onderscheid in deze rubriek is enkel nuttig betreffende de vragen en suggesties van klanten.

Deze vragen en suggesties kunnen gegrond, ongegrond of deels gegrond zijn. Voor vragen en suggesties bestaat er een afzonderlijke rapportering.

- Aantal klachten volgens mate van oplossing
Het onderscheid tussen in deze rubriek is eveneens enkel nuttig betreffende de vragen en suggesties van klanten.
 - Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen: het antwoord op bijgevoegde rubriek blijkt uit de bespreking van de klantenreacties per rubriek.
2. Inhoud van de klachten=waarover gaan de klachten: het antwoord op bijgevoegde rubriek blijkt uit de bespreking van de klantenreacties per rubriek
 3. Korte beschrijving van de procedure klachtenbehandeling: sedert 1998 is de Vlaamse Vervoermaatschappij voor de totaliteit van haar activiteiten ISO-9001 gecertificeerd. In het gecertificeerde kwaliteitssysteem is sprake van de 5 regionale entiteiten, de centrale diensten en de centrale studiedienst. Voor deze laatste dienst is sprake van een afzonderlijke certificering als studie bureau voor grote infrastructuuropdrachten. Deze verschillende entiteiten hebben tot op vandaag elk een afzonderlijke procedure voor behandeling van klantenreacties.
Zie bijlage.
 4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar
 5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Deze twee rubrieken worden hieronder samen besproken

In vergelijking met het jaar 2003 is het aantal klachten met 67,5 % gestegen. De toename van het aantal klachten is te relateren aan de hogere toegankelijkheid voor de klager. De toename van het aantal klachten bij De Lijn in concreto is een functie van de bereikbaarheid via het contact center (roepnaam: Lijninfo) dat in het laatste kwartaal van 2003 werd opgestart in Vlaams-Brabant, Limburg en Antwerpen. Het contact center werd in 2004 geïmplementeerd in alle entiteiten. Bij de opstart van het contactcenter is er intensief gecommuniceerd naar de klant omtrent de implementatie van deze nieuwe dienstverlening, vandaar de grotere bekendheid bij het publiek van de kanalen om een klacht of reactie in te dienen.

De klacht 'halte voorbijrijden' is de meest voorkomende klacht, namelijk 12,1 % van de klachten. Dit kan te wijten zijn aan capaciteitsproblemen, daarenboven kan een grotere inspanning van lijnverkenning door chauffeurs dit hoge cijfer naar beneden halen. Bovendien werden vorig jaar hieromtrent verschillende projecten opgestart die verder zullen worden doorgevoerd in het komende jaar (zie punt 7 van dit rapport) .

Een groot aantal klachten (12 %) handelt over klantvriendelijkheid/voorkomen van de chauffeur. Ondanks er reeds vorig jaar werd gestart met een theaterseminar 'omgaan met klanten' voor oude en nieuwe chauffeurs, baancontroleurs en personeelsleden die in contact komen met externe klanten, blijft dit een aandachtspunt.

Dit is zeker niet (alleen) het gevolg van het slecht of ondermaats functioneren van de chauffeurs maar ook omdat de chauffeur voor vele klanten de eerste, laatste en enige (fysieke) contactpersoon is die optreedt voor de Vlaamse Vervoermaatschappij en daardoor voor allerlei problemen wordt geïdentificeerd met de organisatie.

Toch dient aan dit punt blijvende aandacht te worden besteed, vandaar dat De Lijn, in samenspraak met burgers én chauffeurs, is gestart met het opmaken van een "profiel van de chauffeur". Op deze manier kan er, op termijn, bij aanwerving, selectie en opleiding meer rekening worden gehouden met wat de klant verwacht van een chauffeur. Ook kan hierdoor aan de klant duidelijker worden gemaakt wat de beperkingen van de dienstverlening door de chauffeur inhouden.

Een significant aantal klachten heeft betrekking op capaciteitsproblemen. De Vlaamse Vervoermaatschappij werkt actief aan deze problematiek: de bezetting op bepaalde lijnen en ritten wordt van nabij opgevolgd en bijgestuurd. Een combinatie van de analyse van de registraties of ontwaarding en aangepaste programma's van tellingen en marktonderzoek wordt hiervoor aangewend.

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

Deze vraag zal verder behandeld worden in punt 7.

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

Niet alle hieronder opgesomde projecten worden opgestart over heel het grondgebied van De Lijn; sommigen zijn entiteitsgebonden, vermits klachten kunnen verschillen van provincie tot provincie.

Algemene verbeterprojecten (geldend voor geheel De Lijn):

- Implementatie aanpassingen software-applicatie klantenreacties.
- Het uitbreiden van het exploitatie-aanbod i.f.v. capaciteitsproblemen en basismobiliteit wordt verdergezet.
- Organisatie theaterseminarie 'omgaan met klanten' voor chauffeurs, baancontroleurs en personeelsleden die met externe klanten in contact komen.
- Opzetten van een controlesysteem voor exploitanten: 'kwaliteitscontrole exploitanten'.

- Project 'communicatie met de klant'; ontwikkeling van een 'profiel van de chauffeur' in samenspraak met klanten én chauffeurs.
- Opstart van een milieucertificatie volgens de ISO-14000 norm.

Verbeterprojecten in Vlaams-Brabant:

- Opvolging project 'beschikbaarheid van informatie over tarieven'.
- Inventarisatie actuele toestand van de halte-accommodatie.
- Opleiding 'tarieven en prodata voor bedienden'.
- Opleiding 'train-the-trainer'.
- Opstarting database 'verloren voorwerpen'.
- Opleiding 'klantenzorg' voor oude en nieuwe chauffeurs
- Opleiding 'klantgericht schrijven' bij de behandeling van klantenreacties.
- Herschikking autobussenpark (meer gelede bussen, meer bussen en betere verdeling).
- Project 'vooraan opstappen'.
- Optimalisatie inzet gelede bussen + nieuwe bussen i.f.v. capaciteitsproblemen.
- Extra aandacht bij de realisatie van basis mobiliteitsprojecten voor rittijden, frequentie, amplitude en koppelingen i.f.v. stiptheid
- Start onderzoek naar het voorbijrijden van haltes door de chauffeur.

Verbeterprojecten in West-Vlaanderen:

- Implementeren real-time informatie aan bepaalde haltes.
- Actie 'foutparkeren op bushalte'.
- Aanpassen halte i.f.v. betere toegankelijkheid.
- Interieurvernieuwing kusttrams.
- Aanbrengen van reflecterende stickers aan haltes i.f.v. het voorbijrijden van haltes.
- Inventarisatie van slecht verlichte bushaltes i.f.v. veiligheidsgevoelens.
- Analyse en aanpak van capaciteitsproblemen op voertuigen; dagelijks +/- 12 extra diensten voorzien, type van voertuig aanpassen, aanpassingen aan dienstregeling, aanpassen logische bediening reisweg.

Verbeterprojecten in Oost-Vlaanderen:

- Affichecampagne gericht naar chauffeurs ter voorkoming van ongevallen.
- Properheid voertuigen; dagelijkse, 3-maandelijkse en jaarlijkse reiniging uitgewerkt voor bussen en wordt uitgebreid naar trams.
- Voor nieuwe chauffeurs opleiding 'omgaan met klanten', 'conflicthantering' en 'stressbeheersing'.
- Bijkomende opleidingen voor chauffeurs met een hoog ongevalprofiel en voor nieuwe chauffeurs na het eerste jaar indienstelling een coaching.
- Affichecampagne 'halte voorbijrijden' voor reizigers en chauffeurs.

- Project 'tarieffolders'.
- Onderzoek overbezettingen: indien mogelijk het inzetten van extra bussen.

Verbeterprojecten in Limburg:

- Project 'bereikbaarheidsfiches op gemeentelijk niveau – met uitbreiding frequentie'.
- Het intern en extern communiceren van gegarandeerde aansluitingen.
- Het voorzien van infoborden met vermelding aansluitingen aan stations.
- Onderzoek naar stoorgedrag: bruusk rijgedrag.
- Project 'sensibilisering chauffeurs exploitanten'.
- Project 'informatie aan de haltes'.
- Project 'zitbanken en verlichting aan de haltes'.
- Project 'veiligheid op het voertuig'

Verbeterprojecten in Antwerpen:

- Verlenging project 'inzetten van lijnspotters' i.f.v. onveiligheidsgevoelens.
- Oplossen doorstromingsproblemen in Antwerpen door project 'Minder Hinder'.
- Actie 'rookverbod'
- Opvolging chauffeurs met disciplinaire maatregelen bij overtreding
- Hoffelijkheidscampagne naar chauffeurs en reizigers toe d.m.v. affiches in het voertuig; thema's: roken, doorschuiven op voertuig, halte aanvragen, eten en drinken op voertuig, zitplaats afstaan.
- Reizigerssuggesties bij nieuwe projecten (basismobiliteit – convenants – lijnherstructureringen); snelle bijsturing op korte termijn
- Onmiddellijk onderzoek op terrein met snelle bijsturing i.f.v. capaciteitsproblemen
- Bijsturing ontbrekende, verkeerde en voorbijgestreefde informatie
- Actie om informatie en stationsomgevingen structureel aan te pakken.

Jozef Reyntjens

Afdelingshoofd kwaliteit
 Tel. kant: 015/440.702
 Gsm: 0475/96.41.75
 e-mail: jo.reyntjens@delijn.be

bijlage: rapport en procedures 'Behandeling klantenreacties'



Klantenreacties

Aantal geregistreerde klachten 2004

16.435



Klantenreacties

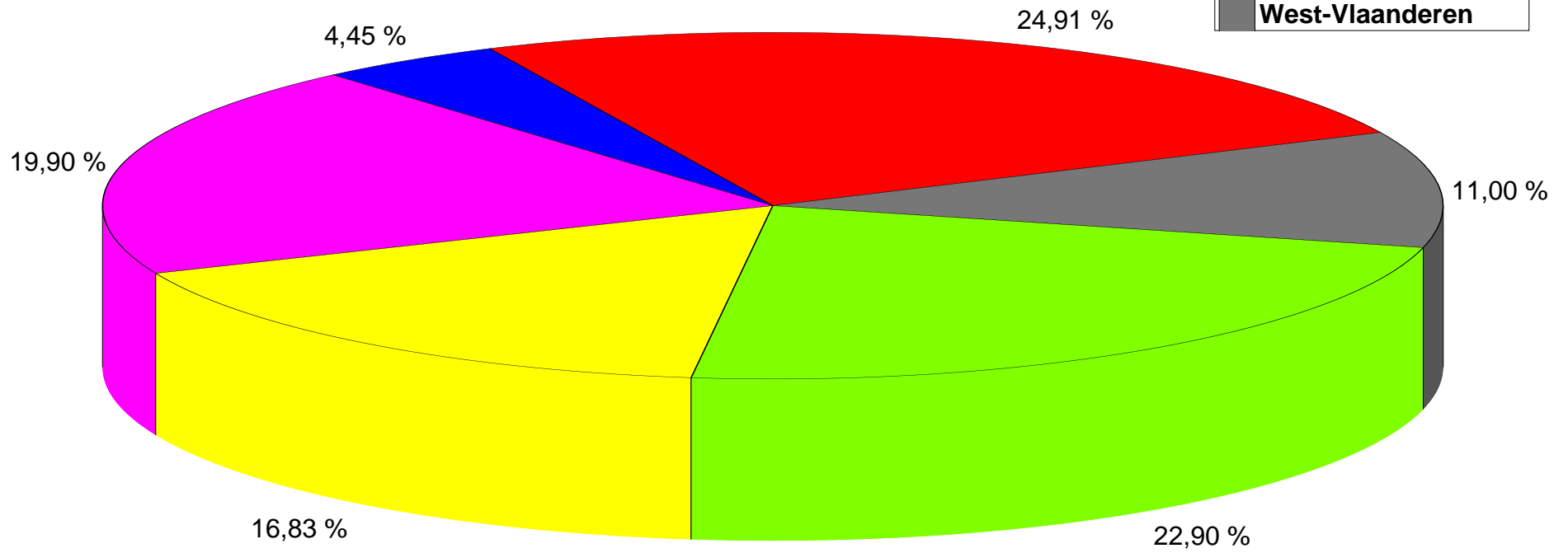
Aantal geregistreerde klachten 2004

Entiteit	Aantal reacties
1 Antwerpen	4.484
2 Oost-Vlaanderen	2.860
3 Vlaams-Brabant	4.062
4 Limburg	3.061
5 West-Vlaanderen	1.343
9 Centrale Diensten	625
Som:	16.435



Klantenreacties

Aantal geregistreerde klachten 2004





Aantal geregistreeerde reacties 2004 Verdeling volgens soort

	Aantal
Feliciteatie	277
Klacht	16.435
Suggestie	834
Vraag	2.909
Totaal	20.455



Aantal geregistreeerde klachten 2004 Verdeling volgens drager

	Algemeen	Contactcenter
E-mail	3.202	6
Fax	136	4
Mondeling	541	31
Schriftelijk	1.833	112
Telefonisch	2.036	8.534
	7.748	8.687



Aantal geregistreerde klachten 2004 Verdeling volgens oorsprong

doorgestuurd	aantal
Andere	630
Federale en gewestelijke ministeries	31
Gemeente	121
Kabinet	1
Politie	12
Rechtstreeks van de burger	15048
School	592
Totaal	16435

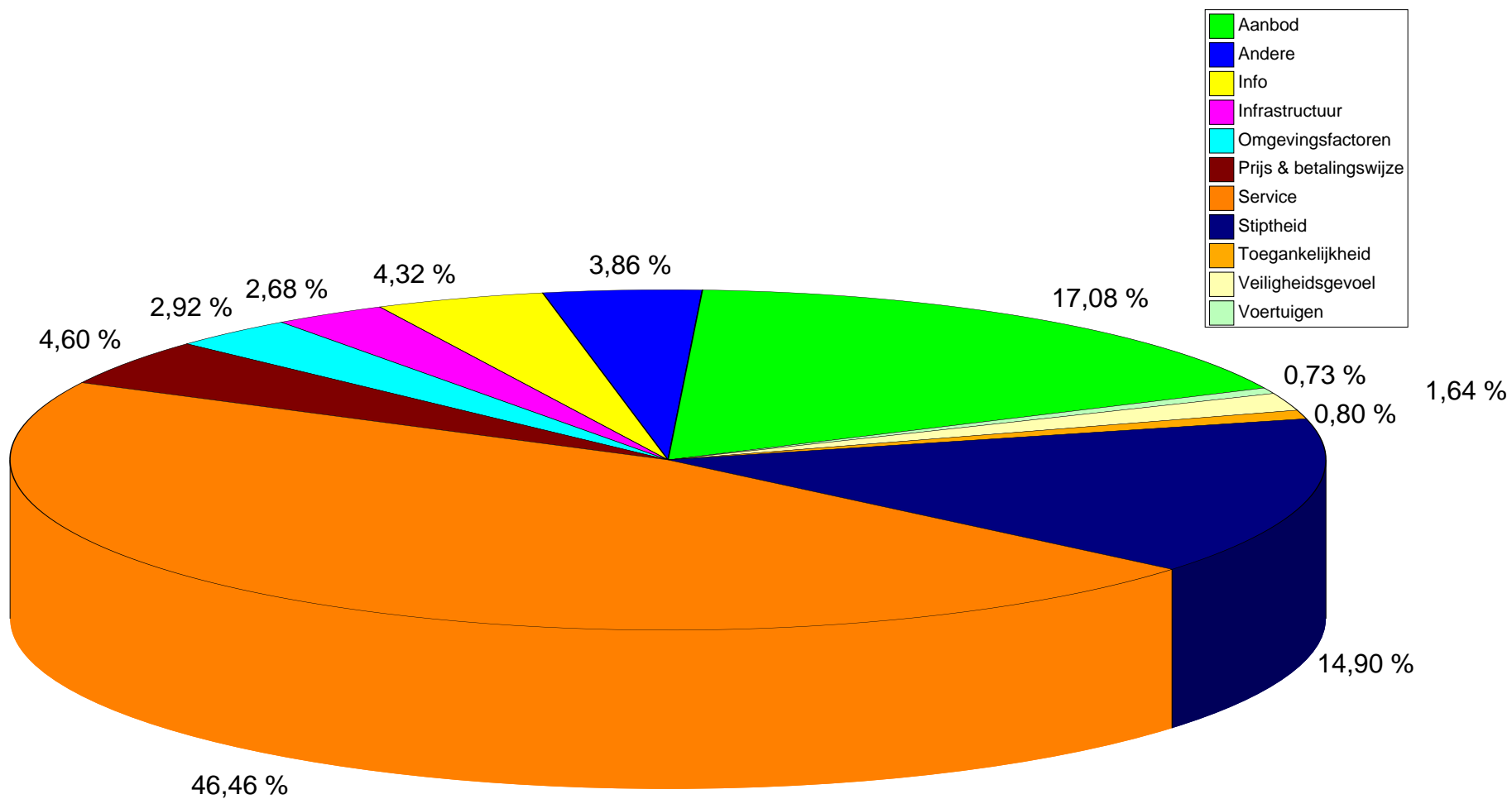


Aantal geregistreerde klachten 2004 Reacties per inhoudelijke categorie

	Aantal
Aanbod	2.807
Andere	635
Info	710
Infrastructuur	441
Omgevingsfactoren	480
Prijs & betalingswijze	756
Service	7.635
Stiptheid	2.449
Toegankelijkheid	132
Veiligheidsgevoel	270
Voertuigen	120
Totaal	16.435



Aantal geregistreerde klachten 2004 Reacties per inhoudelijke categorie





Aantal geregistreerde klachten 2004 Reacties per inhoudelijke categorie zonder sortering

	Aantal
1.1 AANBOD - frequentie /amplitude	742
1.2 AANBOD - trajectaanpassing (kleine variante)	212
1.3 AANBOD - uitbreiding (woonwijk/attractiepool)	70
1.4 AANBOD - Verzoek om bijkomende halte	150
1.5 AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	69
1.6 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/andere	65
1.7 AANBOD - capaciteitsproblemen	1.055
1.8 AANBOD - omleiding (structureel)	204
1.9 AANBOD - andere	240
10.1 TOEGANKELIJKHEID - haltes	36
10.2 TOEGANKELIJKHEID - premetro	12
10.3 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	76
10.4 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	1
10.5 TOEGANKELIJKHEID - andere	7
11.1 VOORLOPIGE CODE	199
11.2 ANDERE	298
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden tgv externe oorzaak	161
2.2 STIPTHEID -te laat gereden tgv externe oorzaak	800
2.3 STIPTHEID - te vroeg gereden tgv interne (technische) oorzaak	40
2.4 STIPTHEID - te laat gereden tgv interne (technische) oorzaak	52
2.5 STIPTHEID - rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	903
2.5.1 STIPTHEID - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk) interne oorzaak	161
2.5.2 STIPTHEID - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk) externe oorzaak	43
2.6 STIPTHEID - niet halen voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn	131
2.6.1 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn interne oorzaak	17
2.6.2 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn externe oorzaak	23
2.7 STIPTHEID - niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere	88
2.7.1 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere interne oorzaak	10
2.7.2 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere externe oorzaak	20
3.1.1 PRIJS & BETALINGSWIJZE - duidelijkheid mbt de verschillende vervoerbewijzen	110
3.1.2 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt algemeen tarief	69
3.1.3 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt tot voordeel- of doelgroep tarief	110
3.1.4 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	139
3.2.1 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodatagebruik	70
3.2.2 PRIJS & BETALINGSWIJZE - betwisting toeslagen (boetes)	258
4.1.1 INFRASTRUCTUUR - aanwezigheid informatie aan haltes	128
4.1.2 INFRASTRUCTUUR -duidelijkheid van informatie aan haltes	93
4.2 INFRASTRUCTUUR - toestand halte-infrastructuur	150
4.3 INFRASTRUCTUUR - verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	47
4.4 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm gebouwen	17
4.5 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm publiciteit aan haltes/gebouwen	6
5.1 VOERTUIGEN - constructie voertuigen (structureel)	99

	Aantal
5.2.1 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	19
5.2.2 VOERTUIGEN - opmerkingen ivm publiciteit op de voertuigen	2
6.1 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	33
6.2 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	43
6.3 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel met betrekking tot gedrag medereiziger	164
6.4 VEILIGHEIDSGEVOEL - verzoek om extra controle	30
7.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - rit te vroeg gereden (menselijke oorzaak)	364
7.1.10 SERVICE CHAUFFEURS - Niet halen voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn	110
7.1.11 SERVICE CHAUFFEURS - Niet halen voorziene aansluiting De Lijn/andere	34
7.1.2 SERVICE CHAUFFEURS - rit met vertraging gereden (menselijke oorzaak)	164
7.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	2.005
7.1.4 SERVICE CHAUFFEURS-klantvriendelijkheid / voorkomen	1.986
7.1.5 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	885
7.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	645
7.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - geldconflicten	245
7.1.8. SERVICE CHAUFFEURS - felicitaties	25
7.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	817
7.2.1 SERVICE ONTROLEURS & PTers - gedrag en optreden	87
7.2.2 SERVICE CONTROLEURS & PTers - felicitaties	2
7.3.1 SERVICE LIJNWINKEL/LOKET/INFODIENST - gedrag en optreden	84
7.3.2 SERVICE LIJNWINKEL/LOKET/INFODIENST -felicitaties	5
7.4.1 SERVICE BELBUSCENTRALE - gedrag/optreden	88
7.5.1 SERVICE KLANTENDIENST -afhandeling dossiers	40
7.5.2 SERVICE KLANTENDIENST - gedrag en optreden	10
7.5.3 SERVICE KLANTENDIENST - felicitaties	7
7.6.1 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - coorectheid uitvoering	11
7.6.3 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - felicitaties	1
7.7 SERVICE PERSONEEL - algemeen	20
8.1.1 INFO: BEREIKBAARHEID-OPENINGSTIJDEN - infonummer / lijnwinkel	25
8.1.2 INFO: BEREIKBAARHEID/OPENINGSTIJDEN - belbusnummer	40
8.1.3 INFO: BEREIKBAARHEID/OPENINGSTIJDEN - klantendienst	2
8.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID -informatie mbt dienstregelingen en trajecten (netplan)	188
8.2.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - tarieven	3
8.2.3 INFO: BESCHIKBAARHEID -inonummer & belbusnummer	16
8.2.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	103
8.2.5 INFO BESCHIKBAARHEID--PROMOTIE	8
8.2.6 INFO: BESCHIKBAARHEID van lijnfilms	10
8.2.7 INFO: BESCHIKBAARHEID -andere	23
8.3.1 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID van info ivm dienstregeling en trajecten (netpla	143
8.3.2 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -info ivm tarieven	8
8.3.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -inonummer en belbusnummer	12
8.3.4 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - website	67
8.3.5 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -promotiemateriaal	9
8.3.6 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - lijnfilms	28
8.3.7 INFO: DUIDELIJKHEID/BEREIKBAARHEID - andere	25
9.1 OMGEVINGSFACTOREN- voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	213
9.2.1 OMGEVINGSFACTOREN - spoor en bovenleidingen	45

	Aantal
9.2.2 OMGEVINGSFACTOREN - gebouwen & ligging	9
9.2.3 OMGEVINGSFACTOREN - locatie halte	206
9.2.4 OMGEVINGSFACTOREN - nieuwe inplantingen (gebouwen - sporen)	7
Zonder codificatie	138
Totaal	16.435



Aantal geregistreerde klachten 2004 Reacties per inhoudelijke categorie sortering op aantal

	Aantal
7.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	2.005
7.1.4 SERVICE CHAUFFEURS-klantvriendelijkheid / voorkomen	1.986
1.7 AANBOD - capaciteitsproblemen	1.055
2.5 STIPTHEID - rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	903
7.1.5 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	885
7.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	817
2.2 STIPTHEID -te laat gereden tgv externe oorzaak	800
1.1 AANBOD - frequentie /amplitude	742
7.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	645
7.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - rit te vroeg gereden (menselijke oorzaak)	364
11.2 ANDERE	298
3.2.2 PRIJS & BETALINGSWIJZE - betwisting toeslagen (boetes)	258
7.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - geldconflicten	245
1.9 AANBOD - andere	240
9.1 OMGEVINGSFACTOREN- voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	213
1.2 AANBOD - trajectaanpassing (kleine variante)	212
9.2.3 OMGEVINGSFACTOREN - locatie halte	206
1.8 AANBOD - omleiding (structureel)	204
11.1 VOORLOPIGE CODE	199
8.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID -informatie mbt dienstregelingen en trajecten (netplan)	188
6.3 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel met betrekking tot gedrag medereiziger	164
7.1.2 SERVICE CHAUFFEURS - rit met vertraging gereden (menselijke oorzaak)	164
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden tgv externe oorzaak	161
2.5.1 STIPTHEID - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk) interne oorzaak	161
1.4 AANBOD - Verzoek om bijkomende halte	150
4.2 INFRASTRUCTUUR - toestand halte-infrastructuur	150
8.3.1 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID van info ivm dienstregeling en trajecten (netpla	143
3.1.4 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	139
Zonder codificatie	138
2.6 STIPTHEID - niet halen voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn	131
4.1.1 INFRASTRUCTUUR - aanwezigheid informatie aan haltes	128
3.1.1 PRIJS & BETALINGSWIJZE - duidelijkheid mbt de verschillende vervoerbewijzen	110
3.1.3 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt tot voordeel- of doelgroeptarief	110
7.1.10 SERVICE CHAUFFEURS - Niet halen voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn	110
8.2.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	103
5.1 VOERTUIGEN - constructie voertuigen (structureel)	99
4.1.2 INFRASTRUCTUUR -duidelijkheid van informatie aan haltes	93
2.7 STIPTHEID - niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere	88
7.4.1 SERVICE BELBUSCENTRALE - gedrag/optreden	88
7.2.1 SERVICE ONTROLEURS & PTers - gedrag en optreden	87
7.3.1 SERVICE LIJNWINKEL/LOKET/INFODIENST - gedrag en optreden	84
10.3 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	76

	Aantal
1.3 AANBOD - uitbreiding (woonwijk/attractiepool)	70
3.2.1 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodatagebruik	70
1.5 AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	69
3.1.2 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt algemeen tarief	69
8.3.4 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - website	67
1.6 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/andere	65
2.4 STIPTHEID - te laat gereden tgv interne (technische) oorzaak	52
4.3 INFRASTRUCTUUR - verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	47
9.2.1 OMGEVINGSFACTOREN - spoor en bovenleidingen	45
2.5.2 STIPTHEID - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk) externe oorzaak	43
6.2 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	43
2.3 STIPTHEID - te vroeg gereden tgv interne (technische) oorzaak	40
7.5.1 SERVICE KLANTENDIENST -afhandeling dossiers	40
8.1.2 INFO: BEREIKBAARHEID/OPENINGSTIJDEN - belbusnummer	40
10.1 TOEGANKELIJKHEID - haltes	36
7.1.11 SERVICE CHAUFFEURS - Niet halen voorziene aansluiting De Lijn/andere	34
6.1 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	33
6.4 VEILIGHEIDSGEVOEL - verzoek om extra controle	30
8.3.6 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - lijnfilms	28
7.1.8. SERVICE CHAUFFEURS - felicitaties	25
8.1.1 INFO: BEREIKBAARHEID-OPENINGSTIJDEN - infonummer / lijnwinkel	25
8.3.7 INFO: DUIDELIJKHEID/BEREIKBAARHEID - andere	25
2.6.2 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn externe oorzaak	23
8.2.7 INFO: BESCHIKBAARHEID -andere	23
2.7.2 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere externe oorzaak	20
7.7 SERVICE PERSONEEL - algemeen	20
5.2.1 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	19
2.6.1 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn interne oorzaak	17
4.4 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm gebouwen	17
8.2.3 INFO: BESCHIKBAARHEID -inonummer & belbusnummer	16
10.2 TOEGANKELIJKHEID - premetro	12
8.3.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -inonummer en belbusnummer	12
7.6.1 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - coorectheid uitvoering	11
2.7.1 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere interne oorzaak	10
7.5.2 SERVICE KLANTENDIENST - gedrag en optreden	10
8.2.6 INFO: BESCHIKBAARHEID van lijnfilms	10
8.3.5 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -promotiemateriaal	9
9.2.2 OMGEVINGSFACTOREN - gebouwen & ligging	9
8.2.5 INFO BESCHIKBAARHEID--PROMOTIE	8
8.3.2 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -info ivm tarieven	8
10.5 TOEGANKELIJKHEID - andere	7
7.5.3 SERVICE KLANTENDIENST - felicitaties	7
9.2.4 OMGEVINGSFACTOREN - nieuwe inplantingen (gebouwen - sporen)	7
4.5 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm publiciteit aan haltes/gebouwen	6
7.3.2 SERVICE LIJNWINKEL/LOKET/INFODIENST -felicitaties	5
8.2.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - tarieven	3
5.2.2 VOERTUIGEN - opmerkingen ivm publiciteit op de voertuigen	2

	Aantal
7.2.2 SERVICE CONTROLEURS & PTers - felicitaties	2
8.1.3 INFO: BEREIKBAARHEID/OPENINGSTIJDEN - klantendienst	2
10.4 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	1
7.6.3 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - felicitaties	1
Totaal	16.435



Aantal geregistreeerde klachten 2004 Aantal reacties per klant

opmerking: exclusief anonieme klachten

Aantal klachten	Klanten
1	12599
2	794
3	140
4	34
5	14
6	4
7	3
8	2
14	1
72	1
# klachten :	14960



Aantal geregistreeerde klachten 2004 Gemiddelde antwoordtermijn

Termijn	Aantal	% totaal
01-20	7186	57,57 %
21-45	3655	29,28 %
46-90	1208	9,68 %
90+	433	3,47 %
Totaal	12482	

Aantal	Mediaan	Gemiddeld
12482	20	26,96

Ontvangstmelding of niet	Antwoordtermijn	Aantal klachten
Ont.melding	26,96	12482



Opgesteld door:
Karina Bogaert

Goedgekeurd door:
Jan Peumans

Vrijgegeven door:
Jo Reyntjens

PROCEDURE

Behandeling klantenreacties

Centrale diensten

Inhoudsopgave :

1. Doel en toepassingsgebied
 - 1.1. Doel
 - 1.2. Toepassingsgebied
2. Terminologie en afkortingen
 - 2.1. Terminologie
 - 2.2. Afkortingen
3. Beschrijving van de procedure
 - 3.1. Processchema
 - 3.2. Beschrijving van het proces
4. Referenties en bijlagen
 - 4.1. Referenties
 - 4.2. Bijlagen
5. Registratie

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

TESTUSER / 28-11-2003

PRO/CD/18.0/01

Datum vrijgave
04/12/03
Totaal aantal pag : 1

Versie
2



1. Doel en toepassingsgebied

1.1. Doel

Deze procedure beschrijft de maatregelen die de organisatie neemt tengevolge van de ontvangst, de behandeling, de oplossing en de opvolging van externe klantenreacties. Bij het opstellen van de procedure zal rekening worden gehouden met het klachtendecreet.

1.2. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing in de centrale diensten te Mechelen

2. Terminologie en afkortingen

2.1. Terminologie

Onder klantenreacties wordt verstaan : klachten, suggesties, vragen en felicitaties over het product dat De Lijn aanbiedt, zijnde het gemeenschappelijk stads- en streekvervoer. Een klacht kan uiteindelijk in sommige gevallen aanleiding geven tot een juridisch geschil waarvan de oplossing buiten het toepassingsgebied van deze procedure valt.

2.2. Afkortingen

geen

3. Beschrijving van de procedure

3.1. Processchema

zie volgende bladzijde

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

TESTUSER / 28-11-2003



3. Beschrijving van de procedure

3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
	Niet van toepassing		

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

TESTUSER / 28-11-2003



3.2. Beschrijving van het proces

1. Ontvangen van klantenreacties

Klantenreacties kunnen op verschillende manier binnenkomen : brief, fax, mail, telefonisch, onthaal. Binnen het bedrijf kan elke medewerker deze reactie ontvangen.

Alle klantenreacties die in de centrale diensten binnenkomen dienen eerst aan de klachtencoördinator overgemaakt te worden. Deze doet het nodige om deze reacties verder te behandelen.

2. Registreren in de database van klantenreacties

De klantenreacties worden geregistreerd in de database 'klantenreacties'. Bij het registreren van de klantenreactie wordt een referentienummer toegekend aan elke reactie. De indiener van de klacht krijgt een klantnummer. Elke klantenreactie krijgt een code die verwijst naar een bepaald type klantenreactie. Deze code is gebaseerd op de items uit de kwaliteitsbarometer.

3. Registreren gegevens

Vanuit een positieve benadering en met het oog op een zo rijk mogelijke beleidsrapportering, is het aangewezen om alle klachten, suggesties, vragen en felicitaties vanwege de burger te registreren. Dit gebeurt in de database 'klantenreacties'.

4. Soort reactie

De klantenreacties in de centrale diensten kunnen in verschillende categoriën ingedeeld worden :

- algemene klantenreactie
 - indien deze betrekking heeft op een exploitatie-entiteit en nog niet werd behandeld of beantwoord door de entiteit; in dit geval wordt de klantenreactie overgemaakt aan de betrokken entiteit
 - indien deze betrekking heeft op een exploitatie-entiteit en reeds werd behandeld of beantwoord door die entiteit, maar het antwoord als onvoldoende wordt ervaren; in dit geval wordt de klantenreactie overgemaakt aan de directeur marketing & strategie
 - indien deze niet aan één bepaalde exploitatie-entiteit kan worden toegewezen ; in dit geval wordt de klacht overgemaakt aan de directeur marketing & strategie
- klantenreacties gericht aan de directeur-generaal zullen afgehandeld worden door de klachtencoördinator en voor ondertekening worden voorgelegd aan de directeur-generaal



- klantenreacties die uit de aard van de geformuleerde klacht zeer ernstig schijnen, of waarvoor een discretie zich opdringt (zware materiële schade, aantasting van de persoonlijke integriteit, ...) zullen voorgelegd worden aan de directeur-generaal en vervolgens op het gepaste niveau worden behandeld

klantenreacties die worden geformuleerd door de Vlaamse Ombudsdienst, door het kabinet, door de raad van bestuur, door mandatarissen of door voor De Lijn belangrijke beslissingsbeïnvloeders, zullen steeds worden voorgelegd aan de directeur-generaal (via directeur marketing & strategie).

5. Afhandelingstermijn

Volgens de normen van het klachtendecreet dient een klantenreactie afgehandeld te worden binnen de 45 kalenderdagen. Deze termijn begint te lopen de dag na registratie van de klacht. Indien de reactie niet onmiddellijk kan afgehandeld worden bevestigt de klachtencoördinator de reactie schriftelijk binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst door de directeur marketing & strategie.

6. Analyse en onderzoek

Aan de hand van de binnengekomen gegevens wordt de reactie onderzocht.

Naargelang de aard van de reactie wordt deze voor onderzoek en rechtstreeks te beantwoorden of voor onderzoek en ontwerp/elementen van antwoord overgemaakt aan de betrokken directie of entiteit. Dit gebeurt via de workflow klantenreacties.

7. Schriftelijk beantwoorden ?

Schriftelijke klantenreacties worden steeds schriftelijk beantwoord. Bij een mondelinge of telefonisch reactie is de manier van antwoorden afhankelijk van de wensen van de klant en/of de aard van de reactie.

8. Beantwoorden klantenreactie

Indien er een ontwerp/elementen van antwoord gevraagd werd wordt het antwoord opgemaakt door de klachtencoördinator en ondertekend door de directeur marketing & strategie of de directeur-generaal.

9. Aanvullen database

Na afhandeling van de klantenreactie wordt de database met zoveel mogelijk gegevens aangevuld.

10 Opvolgen klantenreacties

De reacties worden opgevolgd via de database. Deze zijn o.a. te raadplegen door de directeur-generaal, directeur marketing & strategie, klachtencoördinator.

Op regelmatige tijdstippen worden rapporteringen gemaakt o.a. voor het kabinet, de raad



Procedure : Behandeling klantenreacties

van directeuren, Vlaamse ombudsdienst.

Via deze rapporten is het mogelijk allerlei gegevens op te vragen, zoals

- aard van de klacht, plaats voorval, lijn, tijdstip, enz. ...

11 Opmaken dossier + bewaringstermijn

Van elke klantenreactie dient eveneens een dossier bijgehouden te worden.

Deze dienen 2 jaar bewaard te worden.

4. Referenties en bijlagen

4.1. Referenties

Klachtendecreet

Workflow

Lijst codificaties

4.2. Bijlagen

Klachtendecreet

formulier nummer	Omschrijving

5. Registratie

document	bewaarplaats	bewaartijd

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

TESTUSER / 28-11-2003



Opgesteld door:

Chris Fluchard

Goedgekeurd door:

Fons Loos

Vrijgegeven door:

Marina Christiaens

PROCEDURE

Behandelen van klantenreacties

Antwerpen

Inhoudsopgave :

1. Doel en toepassingsgebied
 - 1.1. Doel
 - 1.2. Toepassingsgebied
2. Terminologie en afkortingen
 - 2.1. Terminologie
 - 2.2. Afkortingen
3. Beschrijving van de procedure
 - 3.1. Processchema
 - 3.2. Beschrijving van het proces
4. Referenties en bijlagen
 - 4.1. Referenties
 - 4.2. Bijlagen
5. Registratie

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

APOAC / 9-12-2003

PRO/AN/18.0/01

Datum vrijgave
08/12/03
Totaal aantal pag : 8

Versie
2



1. Doel en toepassingsgebied

1.1. Doel

Het hanteren van een uniforme werkwijze in de entiteit Antwerpen voor het behandelen van klantenreacties.

1.2. Toepassingsgebied

Van toepassing in de entiteit Antwerpen.

2. Terminologie en afkortingen

2.1. Terminologie

Klantenreactie: Op- of bemerking door de klant / reiziger over het vervoersaanbod.

2.2. Afkortingen

geen

3. Beschrijving van de procedure

3.1. Processchema

zie volgende bladzijde

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

APOAC / 9-12-2003



3. Beschrijving van de procedure

3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
<pre>graph TD; Begin([Begin]) --> 1[1]; 1 --> 2[2]; 2 --> 3[3]; 3 --> 4{4}; 4 -- neen --> A((A)); 4 -- ja --> A;</pre>	<p>1. Klant meldt een reactie.</p> <p>2. Invoeren van klantenreactie in database klantenreacties.</p> <p>3. De klantenreactie wordt doorgestuurd naar de databasebeheerder.</p> <p>4. Is de reactie bestemd voor een andere entiteit?</p>	<p>Klant</p> <p>Ontvanger van de klantenreactie, databasebeheerder of contactcenter</p> <p>Databasebeheerder</p>	<p>E-mail, fax, brief, loket back-office, lijnwinkels of telefonisch via het contactcenter</p> <p>Database klantenreacties</p> <p>Database klantenreacties</p>

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

APGAC / 9-12-2003



3. Beschrijving van de procedure
3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
<pre>graph TD; A((A)) -- ja --> 5[5]; A -- neen --> 6[6]; 5 --> 6; 6 --> 7[7]; 7 --> 8[8]; 8 --> 9[9]; 9 --> E([Einde]);</pre>	<p>5. Doorgeven aan klantendienst andere entiteit.</p> <p>6. Klantenreactie wordt doorgegeven aan de betrokken afdeling, dienst of regio.</p> <p>7. Betrokken afdeling, dienst of regio onderzoekt de reactie en geeft elementen van antwoord door aan databasebeheerder.</p> <p>8. Databasebeheerder beantwoordt de klantenreactie.</p> <p>9. Het antwoord wordt doorgegeven aan de klant en het dossier wordt afgesloten.</p>	<p>Database-beheerder</p> <p>database-beheerder</p> <p>Betrokken afdeling, dienst of regio.</p> <p>Database-beheerder</p> <p>Database-beheerder</p>	<p>Database klantenreacties</p> <p>brief</p>

GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

APGAC / 9-12-2003



3.2. Beschrijving van het proces

1 Ontvangen en registreren van klantenreacties.

Klantenreacties kunnen op verschillende manieren binnenkomen: telefonisch, via brief, fax, e-mail, loket back-office of lijnwinkels.

2 Schriftelijke meldingen worden onmiddellijk overgemaakt aan de databasebeheerder, die de meldingen registreert en codificeert (in de database).

Telefonische klantenreacties kunnen enkel binnenkomen via het contactcenter. Deze registreren de telefonische meldingen die zij ontvangen en plaatsen deze onmiddellijk in de database. Medewerkers lijnwinkels schrijven de melding neer op het meldingsformulier klantendienst en maken dit zo snel mogelijk over aan de databasebeheerder. Deze registreert en codificeert deze meldingsformulieren en geeft ze in de database in. Definitieve codificatie gebeurt enkel door de databasebeheerder.

Toekennen uniek referentienummer per melding / toekennen uniek referentienummer per klant

Bij het registreren van de klantenreactie kent het databasesysteem automatisch een uniek referentienummer toe aan elke melding. Dit referentienummer wordt meegenomen tijdens de hele afhandelingsprocedure van de klantenreactie.

Ook aan de klant wordt een uniek klantnummer toegekend. (klantnummer per combinatie naam – adres).

Een klantenreactie die via de Centrale Diensten of via een derde (gemeente, belangengroep, enz.) in de entiteit toekomt, wordt in de database gekoppeld aan het klantnummer van de klant en krijgt een referentienummer mee dat verwijst naar de entiteit die voor de afhandeling van het dossier moet zorgen.

Codificatie

Elke klantenmelding krijgt een code toegekend die verwijst naar een bepaald type klantenreactie. De indeling (codificatie) is gebaseerd op de items uit de kwaliteitsbarometer.

Het contactcenter, de databasebeheerder of de back-office voeren de (voorlopige) code in bij het registreren van de klantenreactie...

Toewijzing klantenreacties aan dienst/afdeling voor verdere afhandeling.

Bij het registreren van de klantenreacties wordt door de databasebeheerder ingegeven welke afdeling/dienst/persoon verantwoordelijk is voor de verdere afhandeling van de klantenreactie. De toewijzing gebeurt door de



databasebeheerder, volgens door de staf gemaakte afspraken i.v.m verantwoordelijkheden en taakverdeling.

Bepalen afhandelingstermijn

Er wordt een ticklerdatum van x-dagen ingegeven voor onderzoek en formuleren van een antwoord. (x is afhankelijk van het type klantenreactie en kan gaan van 3 werkdagen tot 12 maanden).

Aanmaak klantendossier

De medewerkers van het contactcenter, back-office of databasebeheerder leggen de geregistreeerde en gecodificeerde klantenreacties vast in een elektronische dossier (uniform formulier – uniforme werkwijze).

De oorspronkelijk ontvangen brief, fax of meldingsformulier worden gescand en bewaard in de databank (klantenreacties).

Daarnaast bestaat ook nog een stoffelijk dossier: print-out van het elektronisch dossier.

- 3 De ontvanger van de klantenreactie geeft deze door aan de databasebeheerder.
- 4 De databasebeheerder kijkt na of de klantenreactie bedoeld is voor een andere entiteit.
5. De klantenreactie wordt doorgegeven aan de klantendienst van de desbetreffende entiteit.
6. Doorgeven klantenreactie aan afdeling/dienst die de klantenreactie moet behandelen

Het elektronisch klantendossier (meldingsformulier klantendienst & eventuele bijlagen) worden via lotus notes overgemaakt aan de bevoegde eindverantwoordelijke. De eindverantwoordelijke stelt zelf een persoon aan die verantwoordelijk is voor de verdere afhandeling van het klantendossier.

Klantenreacties die betrekking hebben op een ander entiteit of derden (vb NMBS) worden door de databasebeheerder aan de betrokken entiteit of derden bezorgd. Tevens wordt dit door de entiteit die de klantenreactie ontving gemeld aan de klant.

7. De analyse en het onderzoek

De persoon die uiteindelijk belast wordt met de verdere afhandeling van het klantendossier (= dossierverantwoordelijke) analyseert de klantenreactie a.d.h.v. de binnengekomen gegevens. Eventueel wordt, in overleg met de klantendienst, de klant opnieuw gecontacteerd voor bijkomende gegevens.

De dossierverantwoordelijke zal uitzoeken wat de oorzaak van het probleem is.

APOAC / 9-12-2003



Indien de klantenreactie betrekking heeft op de exploitatie, dan kan de klantenreactie onderzocht worden in samenspraak met de betrokken dienst / stelplaats.

Heeft de klantenreactie betrekking op een welbepaalde personeelslid, dan wordt aan de betrokkene hierover zijn visie gevraagd. Ook de bemerkingen van de rechtstreekse chef omtrent dit voorval wordt op het meldingsformulier klantendienst genoteerd.

De dossierverantwoordelijke noteert elk gegeven gevolg in de database klantenreacties. (=aanhechten van nota's aan elektronisch dossier).

8. De databasebeheerder formuleert een antwoord en geeft dit aan het afdelingshoofd ter ondertekening.
9. De afhandeling van de klantenreactie: formuleren schriftelijk antwoord naar klant en aanvullen formulier

De databasebeheerder formuleert het antwoord aan de klant, tenzij anders afgesproken met de medewerkers klantendienst. (schriftelijk of telefonisch volgens wens klant).

Schriftelijke klantenreacties worden steeds schriftelijk beantwoord. Bij mondelinge of telefonische reacties is de manier van antwoorden afhankelijk van de wensen van de klant en/of de aard van de reactie. Wel wordt gepoogd zoveel mogelijk klantenreacties schriftelijk te beantwoorden.

Indien er elementen van antwoord van verschillende personen/diensten nodig zijn, dan speelt de databasebeheerder de rol van coördinator en formuleert in overleg met alle betrokkenen een gemeenschappelijk antwoord.

Binnen de voorziene termijn wordt het antwoord aan de klant overgemaakt. Indien het niet mogelijk is de klant binnen de afgesproken tijd te antwoorden, -bv. omdat het onderzoek nog lopende is of er nog geen reactie kwam van de betrokken dienst of de chauffeur, wordt er een herinnering verstuurd met de vraag dringend te beantwoorden. De klant kan hiervan telefonisch of schriftelijk op de hoogte gesteld worden.

Aanvullen database – codificatie klantenreactie

De databasebeheerder vult de database aan (datum van afhandeling, type van antwoord, aanpassing codificatie,... enz.) en sluit het dossier af.

Opvolgen acties

Eventueel worden nog te ondernemen acties opgevolgd in de betrokken afdeling/dienst.

De databasebeheerder maakt één maal per jaar een overzicht van de binnengekomen klantenreacties (met codificatie en afhandelingstermijn) voor bespreking tijdens de directiebeoordeling en rapportering aan de Raad van Directeuren.



Tussentijds kan elk afdelingshoofd of diensthoofd overzichten opvragen aan de databasebeheerder.

4. Referenties en bijlagen

4.1. Referenties

- PRO/AL/05.0/01: beoordeling door de directie
- Codificatie
- Database klantenreacties

4.2. Bijlagen

Geen

5. Registratie

document	bewaarplaats	bewaartijd
Brief, fax of mail (klantenreactie)	Klantendienst	5 jaar
Antwoordbrief (kopie)	Klantendienst	5 jaar

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

APOAC / 9-12-2003



Opgesteld door:

Sonja Loos

Goedgekeurd door:

Valère Munters

Vrijgegeven door:

Linda Vanné

PROCEDURE

Behandeling van klantenreacties

Limburg

Inhoudsopgave :

1. Doel en toepassingsgebied
 - 1.1. Doel
 - 1.2. Toepassingsgebied
2. Terminologie en afkortingen
 - 2.1. Terminologie
 - 2.2. Afkortingen
3. Beschrijving van de procedure
 - 3.1. Processchema
 - 3.2. Beschrijving van het proces
4. Referenties en bijlagen
 - 4.1. Referenties
 - 4.2. Bijlagen
5. Registratie

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

KOEN BEUTELS / 22-07-2003

PRO/LI/18.0/01

Datum vrijgave
23/07/2003
Totaal aantal pag : 1

Versie
3



1. Doel en toepassingsgebied

1.1. Doel

Deze procedure beschrijft de maatregelen die de organisatie neemt tengevolge van de ontvangst, de behandeling, de oplossing en de opvolging van de externe klantenreacties.

1.2. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing in de entiteit Limburg.

2. Terminologie en afkortingen

2.1. Terminologie

Onder klantenreacties verstaan we: klachten, suggesties, vragen (behalve infovragen, abonnementsaanvragen en aanvragen speciale diensten) en felicitaties.

2.2. Afkortingen

geen

3. Beschrijving van de procedure

3.1. Processchema

zie volgende bladzijde

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

KOEN BEUTELS / 22-07-2003



3. Beschrijving van de procedure
3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
	<p>1. Ontvangen en registreren van klantenreacties</p> <p>2. Moet er onmiddellijk actie ondernomen worden?</p> <p>3. Actie ondernemen</p> <p>4. Opnemen klantenreactie in database. Referentienr en tickler toekennen</p> <p>5. Aanmaken klantendossier</p>	<p>klanten-dienst/ iedereen</p> <p>klanten-dienst/ iedereen</p> <p>betrokken dienst/ afdeling</p> <p>klanten-dienst</p> <p>klanten-dienst</p>	<p>- meldingsformulier klantendienst - brief, fax, mail klantenreactie - database klantenreacties</p> <p>- - meldingsformulier klantendienst - brief, fax, mail klantenreactie - database klantenreacties</p> <p>- meldingsformulier klantendienst - ontvangstmelding - database klantenreacties</p> <p>- meldingsformulier klantendienst - database klantenreacties</p>

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

KOEN BEUTELS / 22-07-2003



3. Beschrijving van de procedure
3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
<pre>graph TD; A((A)) --> 6[6]; 6 --> 7[7]; 7 --> 8{8}; 8 -- ja --> 9[9]; 8 -- neen --> 10[10]; 9 --> 10; 10 --> B((B)); 10 --> C((C));</pre>	<p>6. Doorgeven klantenreactie aan betrokken dienst/afdeling</p> <p>7. Analyse en onderzoek.</p> <p>8. Schriftelijk antwoord gewenst?</p> <p>9. Formulieren schriftelijk antwoord naar klant + aanvullen formulier</p> <p>10. Kopie formulier naar databasebeheerder</p>	<p>klanten-dienst</p> <p>dossierverantwoordelijke</p> <p>dossierverantwoordelijke</p> <p>dossierverantwoordelijke</p> <p>dossierverantwoordelijke</p>	<p>- database klantenreacties</p> <p>- database klantenreacties</p> <p>- database klantenreacties - antwoordbrief</p> <p>- database klantenreacties - antwoordbrief (kopie)</p>

NIET
OF ONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

KOEN BEUTELS / 22-07-2003



3. Beschrijving van de procedure
3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
<pre>graph TD; B((B)) --> 11[11]; 11 --> 12{12}; 12 -- ja --> 13[13]; 12 -- neen --> C((C)); 13 --> E([einde]);</pre>	<p>11. Aanvullen database.</p> <p>12. Is de klantenreactie afgehandeld?</p> <p>13. opvolgen acties</p>	<p>klanten- dienst</p> <p>klanten- dienst</p> <p>dossiever- antwoorde- lijke</p>	<p>- database klantenreacties</p>

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

KOEN BEUTELS / 22-07-2003



3.2. Beschrijving van het proces

1 Ontvangen en registreren van klantenreacties.

Klantenreacties kunnen op verschillende manieren binnenkomen: telefonisch, mondeling of schriftelijk.

Klanten die zich persoonlijk aanbieden worden ontvangen op de klantendienst. Hun mondelinge melding wordt onmiddellijk geregistreerd in de database.

Schriftelijke meldingen worden onmiddellijk overgemaakt aan de klantendienst, die de meldingen registreert en codificeert (in de database).

Telefonische klantenreacties worden zoveel mogelijk doorgeschakeld naar de klantendienst, maar kunnen in principe door alle medewerkers worden aangenomen. De klantendienst registreert de telefonische meldingen die zij ontvangen onmiddellijk in de database. Andere personeelsleden schrijven de melding neer op het meldingsformulier klantendienst en maken dit zo snel mogelijk over aan de klantendienst. De klantendienst registreert en codificeert deze meldingsformulieren en geeft ze in de database in.

2 Moet er onmiddellijk actie ondernomen worden?

3 Onmiddellijk te ondernemen actie

Bij ontvangst van de klantenreactie is het mogelijk dat onmiddellijk actie dient ondernomen te worden.

De ontvanger kan zelf actie ondernemen of laten ondernemen door een ander persoon.

Op het formulier wordt kort de genomen actie genoteerd. (reeds doorgegeven informatie aan de klant / reeds genomen actie op...)

4 Toekennen uniek referentienummer per melding / toekennen uniek referentienummer per klant

Bij het registreren van de klantenreactie kent het databasesysteem automatisch een uniek referentienummer toe aan elke melding.

Dit referentienummer wordt meegenomen tijdens de hele afhandelingprocedure van de klantenreactie.

Ook aan de klant wordt een uniek klantnummer toegekend. (klantnummer per combinatie naam – adres).

Een klantenreactie die via de Centrale Diensten of via een derde (gemeente, belangengroep, enz) in de entiteit toekomt, wordt in de database gekoppeld aan het klantnummer van de klant en krijgt een referentienummer mee dat verwijst naar de entiteit die voor de afhandeling van het dossier moet zorgen. De tussenpersoon (CD, andere entiteit, gemeente, ...) krijgt geen klantnummer toegekend, maar de tussenkomst wordt wel vermeld in de database onder 'opmerkingen'.



Codificatie

Elke klantenmelding krijgt een code toegekend die verwijst naar een bepaald type klantenreactie. De indeling (codificatie) is gebaseerd op de items uit de kwaliteitsbarometer.

De medewerkers klantendienst voeren de (voorlopige) code in bij het registeren van de klantenreactie..

Toewijzing klantenreactie aan dienst/afdeling voor verdere afhandeling.

Bij het registeren van de klantenreactie wordt meteen ook ingegeven welke afdeling/dienst/persoon verantwoordelijk is voor de verdere afhandeling van de klantenreactie. De toewijzing gebeurt door de medewerkers klantendienst, volgens door de staf gemaakte afspraken ivm met verantwoordelijkheden en taakverdeling.

Bepalen afhandelingstermijn

Er wordt een ticklerdatum van x-dagen ingegeven voor onderzoek en formuleren van een antwoord. (x is afhankelijk van het type klantenreactie en kan gaan van 3 werkdagen tot 12 maanden). Indien de afhandelingstermijn meer dan 5 werkdagen bedraagt, dan wordt automatisch binnen de 3 werkdagen een ontvangstmelding verstuurd.

Bij dringende situaties wordt deze termijn, in samenspraak met directie en betrokken dienst(en), zo veel mogelijk ingekort.

Bij meldingen waarbij de procedure 'vraag tot bijkomende uitleg' (controle / chauffeurs) dient ingezet te worden, dient de ticklertermijn verlengd te worden tot 4 weken.

5 Aanmaak klantendossier

De medewerkers klantendienst leggen de geregistreerde en gecodificeerde klantenreacties vast in een elektronisch dossier (uniform formulier – uniforme werkwijze) .

De oorspronkelijk ontvangen brief, fax of meldingsformulier worden gescand en aan het elektronisch klantenmeldingsformulier vastgehecht. De dossiers worden bewaard in de databank (klantenreacties).

Daarnaast bestaat ook nog een stoffelijk dossier: printout van het elektronisch dossier.

6 Doorgeven klantenreactie aan afdeling/dienst die de klantenreactie moet behandelen

Het elektronisch klantendossier (meldingsformulier klantendienst & eventuele bijlagen) worden via lotus notes overgemaakt aan de bevoegde eindverantwoordelijke. De eindverantwoordelijke stelt zelf een persoon aan die verantwoordelijk is voor de verdere afhandeling van het klantendossier.



Klantenreacties die betrekking hebben op een andere entiteit of derden (vb NMBS) worden door de klantendienst aan de betrokken entiteit of derden bezorgd. Tevens wordt dit door de entiteit die de klantenreactie ontving gemeld aan de klant.

7 De analyse en het onderzoek

De persoon die uiteindelijk belast wordt met de verdere afhandeling van het klantendossier (= dossierverantwoordelijke) analyseert de klantenreactie a.d.h.v. de binnengekomen gegevens. Eventueel wordt, in overleg met de klantendienst, de klant opnieuw gecontacteerd voor bijkomende gegevens.

De dossierverantwoordelijke zal uitzoeken wat de oorzaak van het probleem is.

Indien de klantenreactie betrekking heeft op de exploitatie, dan kan de klantenreactie onderzocht worden in samenspraak met de betrokken dienst / stelplaats.

Heeft de klantenreactie betrekking op een welbepaald personeelslid, dan wordt aan de betrokkene hierover zijn visie gevraagd. Ook de bemerking van de rechtstreekse chef omtrent dit voorval wordt op het meldingsformulier klantendienst genoteerd.

De dossierverantwoordelijke noteert elk gegeven gevolg in de database klantenreacties.(= aanhechten van nota's aan elektronisch dossier)

8 Schriftelijk antwoord gewenst?

Schriftelijke klantenreacties worden steeds schriftelijk beantwoord. Bij mondelinge of telefonische reacties is de manier van antwoorden afhankelijk van de wensen van de klant en/of de aard van de reactie. Wel wordt gepoogd zoveel mogelijk klantenreacties schriftelijk te beantwoorden.

9 De afhandeling van de klantenreactie: formuleren schriftelijk antwoord naar klant en aanvullen formulier

De dossierverantwoordelijke formuleert het antwoord aan de klant, tenzij anders afgesproken met de medewerkers klantendienst. (schriftelijk of telefonisch volgens wens klant)

Indien er elementen van antwoord van verschillende personen/diensten nodig zijn, dan speelt de klantendienst de rol van coördinator en formuleert in overleg met alle betrokkenen een gemeenschappelijk antwoord.

Binnen de voorziene termijn wordt het antwoord aan de klant overgemaakt. Indien het niet mogelijk is de klant binnen de afgesproken te antwoorden, - bv. omdat het onderzoek nog lopende is, dan verwittigt de dossierverantwoordelijke zijn hiërarchische overste. Deze persoon beslist over de termijn van verlenging. De klant kan hiervan telefonisch of schriftelijk op de hoogte gesteld worden. Ook



de klantendienst dient op de hoogte gebracht.

De dossierverantwoordelijke vult 'gegeven gevolg' en 'klantenreactie' afgehandeld door ...' in in de database klantenreacties.

10 Kopie formulier & kopie antwoord naar klantendienst

Na afhandeling van het dossier maakt de dossierverantwoordelijke het ingevulde formulier, aangevuld met kopies van eventuele bijlagen (vb. schriftelijk antwoord aan klant) onmiddellijk elektronisch over aan de klantendienst.

11 Aanvullen database - codificatie klantenreactie

De medewerkers klantendienst vullen de database aan (datum van afhandeling, type van antwoord, aanpassing codificatie, ... enz) en sluiten het dossier af.

12 Klantenreactie afgehandeld?

De databasebeheerder (medewerker klantendienst) volgt de klantenreactie op via de database.

Indien blijkt dat niet tijdig een gevolg gegeven wordt aan een klantenreactie stuurt hij een herinnering naar de verantwoordelijke afdeling/dienst/persoon.

13 Opvolgen acties

Eventueel worden nog te ondernemen acties opgevolgd in de betrokken afdeling(en)/dienst(en)

De databasebeheerder maakt regelmatig overzichten van de binnengekomen klantenreacties (met codificatie en afhandelingstermijn):

- maandelijks voor rapportering en bespreking op stafvergadering
- zesmaandelijks voor rapportering aan verantwoordelijke IKZ en bespreking tijdens de directiebeoordeling.
- jaarlijks voor rapportering aan de Raad van Directeuren

Tussentijds kan elk afdelingshoofd of diensthoofd overzichten opvragen aan de databasebeheerder (klantendienst).

4. Referenties en bijlagen

4.1. Referenties

- PRO/AL/05.0/01: beoordeling door de directie
- Codificatie
- Database klantenreacties

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

KOEN BEUTELS / 22-07-2003



4.2. Bijlagen

volgnummer	formulier nummer	Omschrijving
432	FOR/LI/18.0/01/ 001	Meldingsformulier klantendienst

Documenten niet in register
Brief, fax of mail (klantenreactie)
Antwoordbrief

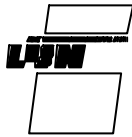
5. Registratie

Document	bewaarplaats	bewaartijd
Meldingsformulier klantendienst	Klantendienst	5 jaar
Brief, fax of mail (klantenreactie)	Klantendienst	5 jaar
Antwoordbrief (kopie)	Klantendienst	5 jaar

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

KOEN BEUTELS / 22-07-2003



Opgesteld door:

Hilde Annaert

Goedgekeurd door:

Frank Vanden Bulcke

Vrijgegeven door:

Julien Bellekens

PROCEDURE

Behandelen van klantenreacties

Oost-Vlaanderen

Inhoudsopgave :

1. Doel en toepassingsgebied
 - 1.1. Doel
 - 1.2. Toepassingsgebied
2. Terminologie en afkortingen
 - 2.1. Terminologie
 - 2.2. Afkortingen
3. Beschrijving van de procedure
 - 3.1. Processchema
 - 3.2. Beschrijving van het proces
4. Referenties en bijlagen
 - 4.1. Referenties
 - 4.2. Bijlagen
5. Registratie

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

TESTUSER / 25-07-2003

PRO/OV/18.0/01

Datum vrijgave
01/08/2003

Totaal aantal pag : 10

Versie

3



1. Doel en toepassingsgebied

1.1. Doel

Deze procedure beschrijft de maatregelen die de organisatie neemt ten gevolge van de ontvangst, de behandeling en de opvolging van externe klantenreacties.

1.2. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing in de entiteit Oost-Vlaanderen.

2. Terminologie en afkortingen

2.1. Terminologie

Een klantenreactie is een opmerking van een externe klant i.v.m. de dienstverlening en de uitvoering van De Lijn. Worden als klantenreacties opgenomen :

- klachten, suggesties en felicitaties over dienstverlening, dienstregelingen, lijnvoering...
- beleid, tarieven, vervoerbewijzen, uitvoering controle ...
- attesten voor vertragingen, werkgevers

Onder klanten verstaan we :

- reizigers;
- co-beslissers reizigers (ouders, bedrijven, instellingen, scholen, ...);
- instanties (gemeenten, provincies, regering,...);
- andere weggebruikers;
- omwonenden (i.v. m. steringen);
- personeelsleden De Lijn als reiziger of co-beslisser, ...
- beleid, tarieven, vervoerbewijzen, uitvoering controle, ...
- attesten voor vertragingen, werkgevers.

dossierbeheerder : persoon aan wie de opvolging en afhandeling van de klantenreactie werd toegewezen.

2.2. Afkortingen

CD : Centrale Diensten

3. Beschrijving van de procedure

3.1. Processchema

zie volgende bladzijde

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

TESTUSER / 25-07-2003



3. Beschrijving van de procedure

3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
	<p>1. Indienen klantenreactie</p> <p>2. Dient onmiddellijk actie ondernomen te worden ?</p> <p>3. Ondernemen actie</p> <p>4. Wordt directiesecretaresse op hoogte gebracht van klantenreacties</p> <p>5. Klantenreactie voorzien van datumstempel en aanduiden voor welke dienst bestemd</p>	<p>Klant/CD/ andere entiteit</p> <p>Ontvanger klanten- reactie</p> <p>Ontvanger klanten- reactie</p> <p>Secretariaat</p> <p>Directieecreta- resse</p>	<p>- registratie klantenreactie - brief / fax/ e- mail</p>

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

TESTUSER / 25-07-2003



3. Beschrijving van de procedure

3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
	<p>6. Registratie en doorsturen naar betrokken dienst</p> <p>7. Is de klantenreactie bestemd voor onze entiteit ?</p> <p>8. Klantenreactie doorsturen naar andere entiteit</p> <p>9. Vraagt de klantenreactie een onderzoek ?</p> <p>10. Eventueel opmaken brief</p>	<p>Secretariaat</p> <p>Dossier-beheerder</p> <p>Secretariaat</p> <p>Dossier-beheerder</p> <p>Dossier-beheerder</p>	<p>- database klantenreacties</p> <p>- database klantenreacties</p> <p>- database klantenreacties - brief naar klant</p> <p>- brief naar klant - database klantenreactie</p>

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING
PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

TESTUSER / 25-07-2003



3. Beschrijving van de procedure

3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
<pre> graph TD B((B)) --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> E([einde]) C((C)) --> E E --> 14{14} 14 -- ja --> 15[15] 14 -- neen --> D((D)) 15 --> D D --> 11 </pre>	<p>11. Brief ter ondertekening voorleggen aan AH of directeur</p> <p>12. Doorsturen naar secretariaat voor afhandeling</p> <p>13. Opsturen brief naar klant</p> <p>14. Wordt een ontvangstmelding verstuurd naar de klant ?</p> <p>15. Versturen ontvangstmelding</p>	<p>Dossier-beheerder</p> <p>Dossier-beheerder</p> <p>Secretariaat</p> <p>Dossier-beheerder</p> <p>Secretariaat</p>	<p>- brief naar klant</p> <p>- database klantenreacties</p> <p>- brief naar klant</p> <p>- database klantenreacties</p> <p>- ontvangstmelding</p>

NIET
 GECONTROLEERDE
 VERSPREIDING
 PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
 DATUM VAN AFDRUK

TESTUSER / 25-07-2003



3. Beschrijving van de procedure

3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
<pre>graph TD; D((D)) --> 16[16]; 16 --> 17{17}; 17 -- ja --> 18[18]; 17 -- neen --> 19{19}; 18 --> 19; 19 -- ja --> 20[20]; 19 -- neen --> E((E)); 20 --> E;</pre>	<p>16. Doorsturen klantenreactie voor onderzoek</p> <p>17. Is er nog bijkomend advies nodig</p> <p>18. Opvragen bijkomende advies</p> <p>19. Verbeteractie invoeren ?</p> <p>20. Doorvoeren verbeteractie</p>	<p>Dossier-beheerder</p> <p>Verantwoordelijke dienst</p> <p>Medewerker verantwoordelijke dienst/ Afdelingshoofd</p> <p>Verantwoordelijke dienst</p> <p>Verantwoordelijke dienst</p>	<p>- database klantenreactie - fax naar exploitant</p> <p>- database klantenreactie</p> <p>- database klantenreacties</p> <p>NIET GECONTROLEERDE VERSPREIDING</p> <p>PROCEDURE ENKEL GELDIG OP DATUM VAN AFDRUK</p> <p>TESTUSER / 25-07-2003</p>



3. Beschrijving van de procedure

3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
	<p>21. Doorsturen advies naar dossierbeheerder</p> <p>22. Opmaken definitief antwoord</p> <p>23. Antwoord ter ondertekening voorleggen aan afdelingshoofd / directeur</p> <p>24. Doorsturen klantenreactie naar secretariaat voor afsluiting</p> <p>25. Opsturen naar klant</p>	<p>Verantwoordelijke dienst</p> <p>Dossierbeheerder</p> <p>Dossierbeheerder</p> <p>Dossierbeheerder</p> <p>secretariaat</p>	<p>- elementen van antwoord - verslag van vaststelling</p> <p>- brief</p> <p>- brief</p> <p>- database klantenreacties</p> <p>- brief</p>

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING
PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

TESTUSER / 25-07-2003



3.2. Beschrijving van het proces

1. Een klant dient een klantenreactie (klacht, suggestie, vraag, felicitatie) in. Dit kan op verschillende manieren gebeuren : telefonisch, mondeling, elektronisch of schriftelijk.
Degene die een mondelinge of telefonische klantenreactie ontvangt, noteert deze op het formulier 'registratie van klantenreacties' of registreert rechtstreeks in de database 'Productie workflow KR'.
Een klantenreactie kan ook via de CD of een andere entiteit via de ' Productie workflow KR' naar onze entiteit gestuurd worden.
2. Is onmiddellijke actie noodzakelijk?
3. Het personeelslid die de klantenreactie genoteerd heeft, onderneemt actie.
4. Wordt directiesecretaresse op de hoogte gebracht van de klantenreactie ?
5. Speciale klantenreacties (afkomstig van CD) en klantenreacties gericht aan de directeur worden naar de directiesecretaresse gestuurd.
De directiesecretaresse voorziet de klantenreactie van een datumstempel, duidt aan voor wie ze bestemd is en wie de antwoordbrief zal ondertekenen.
6. Het secretariaat registreert de klantenreactie en stuurt deze via de database door naar de dossierbeheerder.
De originele brief wordt ingescand.
7. Is de klantenreactie bestemd voor een andere entiteit?
8. De dossierbeheerder vult indien nodig de database verder aan.
Indien de dossierbeheerder merkt dat de klantenreactie bestemd is voor een andere entiteit, wordt deze teruggestuurd naar het secretariaat.
Het secretariaat stuurt de klantenreactie via de database door naar de betrokken entiteit.
Met een kort briefje wordt dit gemeld aan de klant.
9. Vraagt de klantenreactie onderzoek?
10. De dossierbeheerder beslist afhankelijk van de aanwezige informatie of een brief naar de klant verstuurd wordt.
Eventueel kan de klant telefonisch op de hoogte gebracht worden.
Een korte omschrijving van dit antwoord wordt in de database genoteerd.
11. De brief wordt ter ondertekening voorgelegd aan het afdelingshoofd of directeur.
12. Na ondertekening stuurt de dossierbeheerder de brief via de database door naar het secretariaat.
De brief zelf wordt als attachment in de database gevoegd.
13. Het secretariaat stuurt de brief naar de klant.
De klantenreactie wordt in de database afgesloten.



- 14 Wordt een ontvangstmelding verstuurd naar de klant?
- 15 Via de database wordt aan het secretariaat opdracht gegeven om een ontvangstmelding naar de klant te sturen.
- 16 De dossierbeheerder stuurt de klantenreactie via de database door naar de betrokken dienst voor advies.
De klantenreactie kan via de database ter informatie naar het afdelingshoofd of een verantwoordelijke van de betrokken afdeling gestuurd worden.

Indien de klantenreactie voor een exploitant bestemd is, wordt deze via fax overgemaakt.
- 17 Is er nog bijkomend advies nodig?
- 18 De betrokken dienst kan eventueel nog een bijkomend advies inwinnen.
- 19 Kan er een verbetering doorgevoerd worden?
- 20 De verbeteractie wordt doorgevoerd.
- 21 Het advies van de verantwoordelijke dienst wordt terug gestuurd naar de dossierbeheerder.
- 22 De dossierbeheerder formuleert het definitief antwoord.
- 23 De brief wordt ter ondertekening voorgelegd aan het afdelingshoofd of directeur.
- 24 Na ondertekening stuurt de dossierbeheerder het antwoord via de database door naar het secretariaat.

De brief zelf wordt als attachment in de database gevoegd.
- 25 Het secretariaat stuurt de brief naar de klant.
De klantenreactie wordt in de database afgesloten.

Om de zes maanden worden de gegevens uit de database geanalyseerd en de resultaten hiervan voorgesteld tijdens de directiebeoordeling.

4. Referenties en bijlagen

4.1. Referenties

- PRO/AL/05.0/01: Beoordeling door de directie
- PRO/AL/10.0/01: Beoordeling exploitanten
- Klachtendecreet Vlaamse Overheid
- Database klantenreacties
- Handleiding database klantenreacties
- Handleiding formulier klantenreacties
- codificaties

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

TESTUSER / 25-07-2003



Procedure : Behandelen van klantenreacties

- Brief van klant
- Brief naar klant
- Ontvangstmelding
- Fax naar exploitant

4.2. Bijlagen

formulier nummer	omschrijving
FOR/AL/18.0/01/001	Registratie klantenreactie
FOR/OV/18.0/01/004	Elementen van antwoord
FOR/OV/14.1/01/003	Verslag van vaststelling (exploitant)

5. Registratie

Document	bewaarplaats	bewaartijd
Dossier klantenreacties	Database klantenreacties	1 jaar
Klantenreactie (brief van klant) Registratie klantenreactie Ontvangstmelding Elementen van antwoord Verslag van vaststelling brief naar klant	Dossierbeheerder	1 jaar
Elementen van antwoord	Bureel expl chef/ regiochef	Loopbaan betrokkene
Verslag van vaststelling	Bureel CEB	Loopbaan betrokkene

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

TESTUSER / 25-07-2003

PRO/OV/18.0/01

Datum vrijgave
01/08/2003
Pagina 10 van 10

Versie
3



Opgesteld door:
Stijn Van Oostveldt

Goedgekeurd door:
Veronique Van
Wassenaert

Vrijgegeven door:
Paul Audoore

PROCEDURE

Behandelen klantenreacties

Vlaams-Brabant

Inhoudsopgave :

1. Doel en toepassingsgebied
 - 1.1. Doel
 - 1.2. Toepassingsgebied
2. Terminologie en afkortingen
 - 2.1. Terminologie
 - 2.2. Afkortingen
3. Beschrijving van de procedure
 - 3.1. Processchema
 - 3.2. Beschrijving van het proces
4. Referenties en bijlagen
 - 4.1. Referenties
 - 4.2. Bijlagen
5. Registratie

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

BPDSO / 11-08-2003

PRO/VB/18.0/01

Datum vrijgave
01/09/2003
Totaal aantal pag : 12

Versie
2



1. Doel en toepassingsgebied

1.1. Doel

Deze procedure beschrijft de maatregelen die de organisatie neemt ten gevolge van de ontvangst, de behandeling en de oplossing van een externe klantenreactie.

1.2. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing in de entiteit Vlaams-Brabant.

2. Terminologie en afkortingen

2.1. Terminologie

Tickler : document dat tegen een bepaalde datum (= ticklerdatum) behandeld moet worden.

Contact Center : Centraal infonummer waar reizigers terecht kunnen met hun vragen, suggesties, felicitaties en klachten.

2.2. Afkortingen

OA = onmiddellijk antwoord
OM = ontvangstmelding
AH = afdelingshoofd
VO = Vlaamse Overheid

3. Beschrijving van de procedure

3.1. Processchema

zie volgende bladzijde

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

BPDSO / 11-08-2003



3. Beschrijving van de procedure

3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
<pre>graph TD; Begin([Begin]) --> 1[1]; 1 --> 2{2}; 2 -- ja --> 3[3]; 2 -- nee --> 4[4]; 3 --> 4; 4 --> 5[5]; 5 --> 6{6}; 6 -- ja --> 7[7]; 6 -- nee --> A((A)); 7 --> einde([einde]);</pre>	<p>1. Ontvangen klantenreactie.</p> <p>2. Mondelinge klantenreactie?</p> <p>3. Invullen klantenreactieformulier.</p> <p>4. Administratieve verwerking klantenreactie.</p> <p>5. Toekennen afhandelingsmethode/afdeling /entiteit.</p> <p>6. Andere entiteit?</p> <p>7. Overmaken klantenreactie aan andere entiteit.</p>	<p>alle personeelsleden/ Contact Center</p> <p>alle personeelsleden/ Contact Center</p> <p>alle personeelsleden/ Contact Center</p> <p>directiesecr.</p> <p>directeur</p> <p>directeur</p> <p>directiesecr.</p>	<p>- brief / fax / e-mail - database 'Klantenreacties' - 'Netherstructurering' (PRO/VB/08.3/02)</p> <p>- registratie klantenreacties - database 'klantenreacties'</p> <p>- database 'klantenreacties' - brief / fax / e-mail - registratie klantenreacties</p> <p>- brief / fax / e-mail - registratie klantenreacties - klachtendecreet VO</p> <p>- database 'klantenreacties' - brief / fax / e-mail</p>

NIET GECONTROLEERDE VERSPREIDING
PROCEDURE ENKEL GELDIG OP DATUM VAN AFDRUK

BPDSO / 11-08-2003



3. Beschrijving van de procedure

3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
<pre>graph TD; A((A)) --> D8{8}; D8 -- ja --> R9[9]; R9 --> D10{10}; D10 -- ja --> R11[11]; R11 --> R12[12]; R12 --> R13[13]; R13 --> R14[14]; R14 --> B((B)); D8 -- nee --> D10; D10 -- nee --> R11;</pre>	<p>8. OA of OM?</p> <p>9. Opstellen + versturen OA of OM.</p> <p>10. Tickler?</p> <p>11. Aanvullen 'Tickleropvolgsysteem'.</p> <p>12. Aanvullen database 'Klantenreacties'.</p> <p>13. Overmaken klantenreactie aan afdelingshoofd verantwoordelijke afdeling (stafmedewerker/hoofd planning voor exploitatie).</p> <p>14. Overmaken klantenreactie aan betrokken medewerker verantwoordelijke afdeling.</p>	<p>directeur</p> <p>medew. secretariaat</p> <p>directeur</p> <p>directiesecr.</p> <p>medew.secr.</p> <p>directiesecr./medew.secr.</p> <p>AH verantw. afdeling/stafmedewerker/hoofd planning</p>	<p>- brief / fax / e-mail - registratie klantenreacties</p> <p>- brief aan reiziger - typevoorbeeld OM</p> <p>- brief / fax / e-mail - registratie klantenreacties</p> <p>tickleropvolgsysteem</p> <p>database 'klantenreacties'</p> <p>- database 'klantenreacties' - brief / fax / e-mail - registratie klantenreacties</p> <p>database 'klantenreacties'</p>



3. Beschrijving van de procedure

3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
<pre> graph TD B((B)) --> D15{15} D15 -- ja --> R16[16] R16 --> D17{17} D17 -- ja --> R18[18] R18 --> D19{19} D19 -- ja --> R20[20] R20 --> D21{21} D21 -- ja --> D((D)) D21 -- nee --> C((C)) D15 -- nee --> D15 D17 -- nee --> D15 D19 -- nee --> D15 </pre>	<p>15. Onderzoek nodig?</p> <p>16. Onderzoek instellen.</p> <p>17. Bijkomende info nodig?</p> <p>18. Inwinnen bijkomende info.</p> <p>19. Verbeteractie invoeren?</p> <p>20. Invoeren verbeteractie.</p> <p>21. Werd er reeds een OA naar klant verstuurd?</p>	<p>medew. verantw. afdeling</p> <p>medew. verantw. afdeling</p> <p>medew. verantw. afdeling</p> <p>medew. verantw. afdeling/AH andere afdeling/ expl.chef/ exploitant</p> <p>medew. verantw. afdeling</p> <p>medew. verantw. afdeling</p> <p>medew. verantw. afdeling</p>	<p>database 'klantenreacties'</p> <p>- database 'klantenreacties' - 'Uitvoeren van een controle' (PRO/VB/14.1/01)</p> <p>database 'klantenreacties'</p> <p>- database 'klantenreacties' - 'Uitvoeren van een controle' (PRO/VB/14.1/01) - 'Vraag om bijkomende uitleg'</p> <p>database 'klantenreacties'</p> <p>database 'klantenreacties'</p> <p>- database 'klantenreacties' - brief aan reiziger</p>

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING
PROCEDURE DIE NIET GELDIG IS
DATUM VAN AFDRUK

BPDSO / 11-08-2003



3. Beschrijving van de procedure

3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
	<p>22. Is de inhoud van de reeds verstuurde OA correct/volledig?</p> <p>23. Wenst de klant een schriftelijk antwoord?</p> <p>24. Wenst de klant een telefonisch antwoord?</p> <p>25. Telefonisch antwoord aan klant.</p> <p>26. Vermelden telefonisch antwoord in database 'Klantenreacties'.</p> <p>27. Formuleren schriftelijk antwoord.</p> <p>28. Schriftelijk antwoord ok voor verantw. AH/stafmedewerker/hoofd planning?</p> <p>29. Definitief schriftelijk antwoord naar secretariaat + dossier naar dir. secretariaat.</p>	<p>medew. verantw. afdeling</p> <p>medew. verantw. afdeling</p> <p>medew. verantw. afdeling</p> <p>medew. verantw. afdeling</p> <p>medew. verantw. afdeling</p> <p>medew. verantw. afdeling</p> <p>verantw. AH/ stafmedewerker/ hoofd planning</p> <p>directiescr./ medew.se- cretariaat</p>	<p>- brief aan reiziger - database 'klantenreacties'</p> <p>database 'klantenreacties'</p> <p>database 'klantenreacties'</p> <p>- database 'klantenreacties' - rechtvaardigingsblad - 'Beoordeling exploitanten' (PRO/AL/10.0/05)</p> <p>- brief aan reiziger - database 'Klantenreacties' - rechtvaardigingsblad - 'Beoordeling exploitanten' (PRO/AL/10.0/05)</p> <p>- brief aan reiziger - database 'klantenreacties'</p> <p>- brief aan reiziger - database 'klantenreacties' - tickleropvolgsysteem - dos. klantenreactie</p>



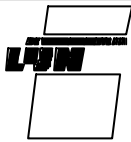
3. Beschrijving van de procedure

3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
<pre>graph TD; G((G)) --> D30{30}; E((E)) --> D30; F((F)) --> D32{32}; D30 -- ja --> A31[31]; D30 -- nee --> D32; A31 --> D32; D32 -- ja --> A33[33]; D32 -- nee --> A34[34]; A33 --> A34; A34 --> E((Einde));</pre>	<p>30. Antwoord ok voor directeur?</p> <p>31. Versturen antwoord naar klant.</p> <p>32. Moet de verbeteractie nog afgerond worden?</p> <p>33. Afronden verbeteractie.</p> <p>34. Afsluiten klantenreactie.</p>	<p>directeur</p> <p>medew. secretariaat</p> <p>medew. verantw. afdeling</p> <p>medew. verantw. afdeling/ directiesecr.</p> <p>medew. secretariaat</p>	<p>brief aan reiziger</p> <p>brief aan reiziger</p> <p>database 'klantenreacties'</p> <p>database 'klantenreacties'</p> <p>database 'klantenreacties'</p>

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING
PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

BPDSO / 11-08-2003



3.2. Beschrijving van het proces

- 1 De klant dient een klantenreactie (klacht, suggestie, felicitatie) in naar aanleiding van een bepaalde gebeurtenis bv. een aanpassing van een lijn, een nieuwe lijn, ... (PRO/VB/08.3/02 'Netherstructurering'). Dit kan zowel schriftelijk (brief, fax of e-mail) als mondeling (telefonisch, rechtstreeks naar de entiteit of via het Contact Center, of aan de loketten van de Lijnwinkels of stelplaatsen).
- 2 Wordt een klantenreactie mondeling ingediend?
- 3 Wanneer een personeelslid/het Contact Center een mondelinge klantenreactie ontvangt, vult hij/zij automatisch het formulier 'Registratie klantenreacties' in. Dit formulier is zowel op papier als elektronisch (via de database 'Klantenreacties') beschikbaar. Het personeelslid vult alle velden in die hij/zij op dat moment kan invullen.
- 4 Alle klantenreacties, zowel papieren als elektronische (na afdruk), worden door de directiesecretaresse voorzien van een datumstempel voordat zij naar de directeur gaan.
- 5 De directeur bepaalt, na lezing, door welke afdeling (of entiteit) de reactie behandeld zal worden.

Hij bepaalt tevens of er een 'Ontvangstmelding' of 'Onmiddellijk antwoord' (gekoppeld aan een normaal of dringend onderzoek) opgesteld zal worden en hij bepaalt ook welke termijn de betrokken afdeling krijgt voor het onderzoek en het (eventuele) antwoord (= ticklerdatum), rekening houdend met de termijnen uit het 'Klachtendecreet van de VO'.
- 6 Moet de klantenreactie door een andere entiteit afgehandeld worden?
- 7 De directiesecretaresse maakt de klantenreactie over aan de betrokken entiteit via de database 'Klantenreacties' en/of op papier.
- 8 Moet er een 'Ontvangstmelding' of 'Onmiddellijk antwoord' verstuurd worden?
- 9 Een medewerker van het secretariaat stelt een 'OM' of 'OA' op en laat deze brief ondertekenen door de directeur.
- 10 Wordt er een 'Ticklerdatum' toegekend aan de klantenreactie?
- 11 De directiesecretaresse vult haar 'Tickleropvolgsysteem' aan voor verdere opvolging van de klantenreactie.

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

BPDSO / 11-08-2003



- 12 De medewerker secretariaat registreert de klantenreacties, die op papier binnen gekomen zijn (brief, fax, e-mail of papieren formulier 'Registratie klantenreacties'), in de database 'Klantenreacties' (inscannen documenten in database) en vult de velden van de database verder aan, indien mogelijk.

De klantenreacties die elektronisch via de database binnen gekomen zijn, worden door de medewerker secretariaat nagekeken op volledigheid.

Ook het eventueel verstuurd OA of OM wordt in de database ingescand.

- 13 De klantenreactie wordt aan het afdelingshoofd van de verantwoordelijke afdeling overgemaakt.

Voor de afdeling exploitatie wordt de klantenreactie overgemaakt aan één van de stafmedewerkers of het hoofd planning. Het afdelingshoofd exploitatie ontvangt een afschrift ter info van de klantenreactie in zijn/haar Lotus Notes mailbox.

- 14 Het afdelingshoofd/stafmedewerker/hoofd planning maakt de klantenreactie via de database 'Klantenreacties' over aan één van zijn/haar medewerkers.

- 15 Moet de reactie nog onderzocht worden of is het antwoord reeds gekend?

- 16 De medewerker van de verantwoordelijke afdeling stelt een onderzoek in.

- 17 Moet er nog bijkomende info ingewonnen worden?

- 18 De medewerker van de verantwoordelijke afdeling wint bijkomende info via o.a. de exploitatiechefs, controleopdrachten (PRO/VB/14.1/01 'Uitvoeren van een controle' + formulier 'Vraag om bijkomende uitleg'), afdelingshoofden van andere afdelingen, exploitanten...

Indien de reactie over een chauffeur gaat, wordt ook de visie van de betrokken chauffeur gevraagd en dit via het formulier 'Vraag om bijkomende uitleg'. De identiteit van de klant zal nooit aan de chauffeur bekend gemaakt worden. Het originele, ingevulde en gehandtekening document wordt nadien naar de medewerker van de verantwoordelijke afdeling gestuurd. Er wordt ook een exemplaar, niet ondertekend, in de database 'Klantenreacties' gehangen.

- 19 Kan er naar aanleiding van de reactie een verbetering doorgevoerd worden?

- 20 De verbeteractie wordt uitgevoerd.

- 21 Werd er reeds een OA naar de klant gestuurd naar aanleiding van zijn/haar reactie?

- 22 Is de inhoud van de reeds verstuurd OA correct en volledig?

- 23 Wenst de klant een schriftelijk antwoord te ontvangen op zijn/haar reactie?

- 24 Wenst de klant een telefonisch antwoord te ontvangen op zijn/haar reactie?



Procedure : Behandelen klantenreacties

- 25 De medewerker van de verantwoordelijke afdeling brengt de klant telefonisch op de hoogte van het antwoord op zijn/haar reactie.

In sommige gevallen zal de medewerker eerst het akkoord vragen van zijn/haar afdelingshoofd (voor exploitatie : stafmedewerker/hoofd planning).

- 26 De medewerker van de verantwoordelijke afdeling vermeldt het telefonische antwoord in de database 'Klantenreacties' en vult deze database verder aan indien mogelijk (o.a.nakijken codificatie).

Indien van toepassing wordt een kopie van het onderzoek geklasseerd in het dossier van de chauffeur op de afdeling personeel of wordt een 'Rechtvaardigingsblad' opgesteld dat nadien ook in het dossier van de chauffeur terecht komt. Wanneer de klantenreactie over een exploitant gaat is de procedure 'Beoordeling exploitanten' (PRO/AL/10.0/05) van toepassing.

- 27 De medewerker van de verantwoordelijke afdeling formuleert het schriftelijke antwoord aan de klant en verstuurt het via de database 'Klantenreacties' naar zijn/haar afdelingshoofd/stafmedewerker/hoofd planning. De database wordt ook verder aangevuld indien mogelijk (o.a. nakijken codificatie).

Indien van toepassing wordt een kopie van het onderzoek geklasseerd in het dossier van de chauffeur op de afdeling personeel of wordt een 'Rechtvaardigingsblad' opgesteld dat nadien ook in het dossier van de chauffeur terecht komt. Wanneer de klantenreactie over een exploitant gaat is de procedure 'Beoordeling exploitanten' (PRO/AL/10.0/05) van toepassing.

- 28 Is het schriftelijk antwoord ok voor het afdelingshoofd/de stafmedewerker/hoofd planning?

Voor exploitatie zal de stafmedewerker/hoofd planning het ontwerpantwoord afdrukken en hiermee het akkoord van het afdelingshoofd vragen. Wanneer het afdelingshoofd exploitatie zijn/haar akkoord geeft, zal het de stafmedewerker/hoofd planning zijn die het dossier verder doorstuurt via de database.

- 29 Het schriftelijke antwoord komt via de database 'Klantenreacties' op het secretariaat. Het dossier van de klantenreactie (papieren versie) komt bij de directiesecretaresse terecht en deze leest het antwoord aan de reiziger na op grammaticale fouten en zinsconstructies. De medewerkers van het secretariaat typen de brief in de definitieve vorm.

- 30 Is het schriftelijke antwoord ok voor de directeur?

- 31 Na ondertekening door de directeur wordt het antwoord verstuurd naar de klant.

- 32 Is de verbeteractie nog niet afgerond?

BPDSO / 11-08-2003

PRO/VB/18.0/01

Datum vrijgave
01/09/2003
Pagina 10 van 12

Versie
2



- 33 Wanneer er een verbeteractie ondernomen werd en deze nog niet afgerond is, wordt de verbeteractie verder opgevolgd door de medewerker van de verantwoordelijke afdeling. De database 'Klantenreacties' wordt verder aangevuld o.a. het definitieve antwoord wordt in de database ingebracht, verbeteractie wordt aangevuld, ...
- 34 De klantenreactie wordt afgesloten in de database 'Klantenreacties' door de medewerker secretariaat.

Om de zes maanden worden de gegevens uit de database 'Klantenreacties' geanalyseerd en de resultaten hiervan worden voorgesteld tijdens de directiebeoordeling (PRO/AL/05.0/01 'Beoordeling door de directie').

4. Referenties en bijlagen

4.1. Referenties

- Klachtendecreet Vlaamse Overheid
- PRO/VB/14.1/01 'Uitvoeren van een controle'
- PRO/AL/05.0/01 'Beoordeling door de directie'
- PRO/VB/08.3/02 'Netherstructurering'
- PRO/AL/10.0/05 'Beoordeling exploitanten'
- Database 'Klantenreacties'
- Handleiding database 'Klantenreacties'
- Brief aan reiziger
- Dossier chauffeur
- Dossier klantenreactie

4.2. Bijlagen

formulier nummer	Omschrijving
FOR/VB/14.1/01/008	Rechtvaardigingsblad
FOR/AL/18.0/01/001	Registratie klantenreacties
FOR/VB/18.0/01/003	Vraag om bijkomende uitleg
FOR/VB/18.1/01/002	Typevoorbeeld ontvangstmelding

GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

BPDSO / 11-08-2003



5. Registratie

Document	bewaarplaats	bewaartijd
Rechtvaardigingsblad	Dossier chauffeur afdeling personeel	Loopbaan betrokke- ne
Registratie klantenreacties	Database 'Klantenreacties'	1 jaar
Vraag om bijkomende uitleg	Database 'Klantenreacties'/ dossier kast verantw. afdeling	1 jaar
Typevoorbeeld ontvangstmelding	Database 'Klantenreacties'/ dossier kast verantw. afdeling	1 jaar
Dossier chauffeur	kast afdeling personeel of kast controledienst (exploitanten)	Loopbaan betrokke- ne
Dossier klantenreactie	kast verantw. afdeling	1 jaar

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

BPDSO / 11-08-2003



Opgesteld door:

Luc Cordier

Goedgekeurd door:

Johan Bullynck

Vrijgegeven door:

Brita Verniest

PROCEDURE

Behandelen van klantenreacties

West-Vlaanderen

Inhoudsopgave :

1. Doel en toepassingsgebied
 - 1.1. Doel
 - 1.2. Toepassingsgebied
2. Terminologie en afkortingen
 - 2.1. Terminologie
 - 2.2. Afkortingen
3. Beschrijving van de procedure
 - 3.1. Processchema
 - 3.2. Beschrijving van het proces
4. Referenties en bijlagen
 - 4.1. Referenties
 - 4.2. Bijlagen
5. Registratie

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

WESTVL / 4-07-2003

PRO/WV/18.0/01

Datum vrijgave
15/08/2003
Totaal aantal pag : 9

Versie
2



1. Doel en toepassingsgebied

1.1. Doel

Deze procedure beschrijft de maatregelen die de organisatie neemt bij de ontvangst, behandeling en opvolging van externe klantenreacties.

1.2. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing in de entiteit West-Vlaanderen.

2. Terminologie en afkortingen

2.1. Terminologie

Klantenreactie : een opmerking van een externe klant in verband met de dienstverlening en de uitvoering van de taken van De Lijn.

Worden als klantenreactie opgenomen : Klachten, suggesties en felicitaties over :

- dienstverlening, dienstregelingen, lijnvoering...
- beleid, tarieven, vervoerbewijzen, uitvoering controle...
- attesten voor vertraging

dossierbeheerder : persoon aan wie de opvolging en afhandeling van de klantenreactie werd toegewezen.

Afhandelingstermijn : de periode die ingaat vanaf inschrijving in binnenkomende post of ontvangst van klantenreactie tot het definitief antwoord aan de klant.

Schriftelijke reactie : reactie ontvangen als brief, E-mail of fax.

2.2. Afkortingen

geen

3. Beschrijving van de procedure

3.1. Processchema

zie volgende bladzijde

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

WESTVL / 4-07-2003



3. Beschrijving van de procedure

3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
<pre>graph TD; Start([begin]) --> 1[1]; 1 --> 2{2}; 2 -- ja --> 3[3]; 3 --> 4[4]; 4 --> 5[5]; 5 --> B((B)); 2 -- neen --> A((A));</pre>	<p>1. Iemand heeft een klacht of suggestie over de dienstverlening of de uitvoering ervan.</p> <p>2. Is het een telefonische klacht ?</p> <p>3. Opname telefonische reactie en eventuele telefonische afhandeling klantenreactie</p> <p>4. Doorgeven registratieformulier aan de betrokken afdeling/dienst</p> <p>5. Het afdelingshoofd wijst een medewerker aan die het registratieformulier in de database klantenreacties opneemt</p>	<p>klant</p> <p>iedereen</p> <p>iedereen</p> <p>afd.hoofd / verantw.</p>	<p>- brief - E-mail - fax - decreet houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.</p> <p>- FOR/AL/18.0/01/001 : Registratie klantenreactie</p> <p>- FOR/AL/18.0/01/001 : Registratie klantenreactie - dagverslag - exploitatieverslag</p> <p>- FOR/AL/18.0/01/001 : Registratie klantenreactie - handleiding dynamische database klantenreacties</p>



3. Beschrijving van de procedure

3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
<pre>graph TD; A((A)) --> D{6}; B((B)) --> D; D -- ja --> 7[7]; D -- neen --> 8[8]; 7 --> 8; 8 --> 9[9]; 9 --> 10[10]; 10 --> C((C)); 10 --> 7;</pre>	<p>6. Schriftelijke reactie in de regio ontvangen ?</p> <p>7. Doorsturen ontvangen reactie aan het secretariaat</p> <p>8. Voorleggen schriftelijke reactie aan directeur en inscannen van de reactie</p> <p>9. Opnemen schriftelijke reactie in database</p> <p>10. Doorsturen klantenreactie naar betrokken afdelingshoofd</p>	<p>medewerker exploitatie</p> <p>directiesecret ar(is)(esse) / medew. adm. en fin.</p> <p>Directiesecret ar(is)(esse) / medew. adm. en fin. / medew. betrokken afdeling</p>	<p>- brief - E-mail - fax</p> <p>- brief - E-mail - fax</p> <p>- brief - E-mail - fax - handleiding dynamische database klantenreacties</p> <p>- brief - E-mail</p>

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING
PROCEDUREBĖL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

WESTVL / 4-07-2003



3. Beschrijving van de procedure

3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
<pre>graph TD; C((C)) --> 11[11]; 11 --> 12{12}; 12 -- ja --> 13[13]; 12 -- neen --> 13; 13 --> 14[14]; 14 --> 15[15]; 15 --> D((D));</pre>	<p>11. Toewijzen dossierbeheerder klantenreactie</p> <p>12. Bijkomend onderzoek nodig ?</p> <p>13. Versturen ontvangstmelding voor schriftelijke reacties (indien nodig) en opvragen bijkomende informatie.</p> <p>14. Opmaken antwoordbrief</p> <p>15. Ondertekening en afwerking klantenreactie</p>	<p>afd.hoofd / verantw. centraal expl. bureau</p> <p>dossier- beheerder</p> <p>dossier- beheerder</p> <p>dossier- beheerder</p> <p>directeur / afd.hoofd / dossier- beheerder</p>	<p>- ontvangstmelding</p> <p>- brief - E-mail</p> <p>- brief</p>

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING
PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

WESTVL / 4-07-2003



3. Beschrijving van de procedure

3.1 Processchema

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
<pre>graph TD; D((D)) --> 16[16]; 16 --> E([einde]);</pre>	16. Opvolging klantenreacties	verantw. org en ikz	- PRO/AL/05.0/01 : Beoordeling door de directie

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

WESTVL / 4-07-2003



3.2. Beschrijving van het proces

1. Iedereen die een opmerking heeft op onze dienstverlening of de uitvoering ervan kan hierover een opmerking formuleren.
De klantenreacties kunnen zowel klachten, suggesties, vragen of felicitaties omvatten.
2. Is het een telefonische reactie ?
3. De ontvanger van de telefonische reactie probeert in eerste instantie het telefoontje door te geven aan de betrokken afdeling/dienst.
De ontvanger registreert de telefonische reactie op het registratieformulier en probeert deze zoveel mogelijk telefonisch af te handelen.
Indien de betrokkene aandringt op een schriftelijk antwoord, wordt deze reactie in het verder proces schriftelijk beantwoord.

Het registratieformulier wordt doorgestuurd naar de betrokken afdeling voor onderzoek en opname in de database klantenreacties.

4. De medewerker die de telefonische reactie genoteerd heeft stuurt het registratieformulier door naar de betrokken afdeling.

De ontvangen telefonische reacties in de regio worden via de regiochef doorgestuurd naar het betrokken afdelingshoofd in de directie.
De exploitatie gerelateerde reacties worden eventueel reeds getoetst op meldingen die genoteerd werden op de dagverslagen van de chauffeur of op het exploitatieverslag van de controleurs.

5. Het afdelingshoofd geeft een medewerker de opdracht de telefonische reactie in te voeren in de database klantenreacties.
Na ingave wijst de medewerker de klantenreactie toe aan de afdeling die de reactie verder zal behandelen via zendlijst op het tabblad workflow.

Het registratieformulier wordt in het verder proces als kladpapier beschouwd en wordt niet meer als gecontroleerd formulier beheerst.

6. Is het een schriftelijke reactie die in de regio ontvangen werd ?
7. De medewerker exploitatie stuurt de ontvangen schriftelijke reactie of een kopie ervan door naar het secretariaat in de directie.
Eventueel kan in de regio's de ontvangen klantenreactie reeds onderzocht worden op haar gegrondheid. Hiervoor worden – indien van toepassing - de dagverslagen van de chauffeur opgezocht en nagezien op eventuele vermeldingen die verband houden met de geuite reactie.
Indien nodig wordt bijkomende informatie opgevraagd bij de uitvoerder van de rit.

NIET
GECONTROLEERDE
OVERSTREEPING
PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

WESTVL / 4-07-2003



8. De binnengekomen schriftelijke klantenreacties worden voorgelegd aan de directeur of zijn afgevaardigde en die wijst de reactie toe aan een behandelende afdeling. De binnengekomen schriftelijke klantenreacties worden ingescand om ze later als elektronische versie bij de klantenreactie te voegen.
9. De medewerker secretariaat neemt de ontvangen schriftelijke klantenreacties op in de database klantenreacties.

De in te vullen velden worden omschreven in de handleiding dynamische database klantenreacties.
De brief wordt informatief nagestuurd naar de betrokken dienst. Deze brief wordt in het verder proces als kladpapier beschouwd.
10. Na ingave wijst de medewerker de klantenreactie toe aan afdeling die de reactie verder zal behandelen via zendlijst op het tabblad workflow.
11. Het afdelingshoofd of zijn vervanger wijst een dossierbeheerder aan die klantenreactie zal behandelen.
Dit toewijzen gebeurt door de dossierbeheerder te selecteren uit de zendlijst.
12. De dossierbeheerder bepaalt indien hij/zij bijkomende informatie nodig heeft om de reactie ten gronde te beantwoorden.
13. Indien de afhandelingstermijn langer dan 10 dagen zal duren beslist de dossierbeheerder tot het versturen van een ontvangstmelding.
Daartoe duidt hij/zij het betreffende veld aan en verstuurt de eventuele ontvangstmelding.

Daarnaast vraagt hij/zij –indien nodig- bijkomende informatie op.
14. Aan de hand van de beschikbare elementen of na ontvangst van de bijkomende informatie maakt de dossierbeheerder, voor de schriftelijke reactie, een antwoordbrief op.
Indien de persoon die de reactie heeft geuit aandrang op een schriftelijk antwoord, wordt er eveneens voor deze gevallen een antwoordbrief opgemaakt.

Het ontwerp van antwoordbrief wordt in de database bijgevoegd.
15. De antwoordbrief wordt voorgelegd ter ondertekening aan de directeur of zijn plaatsvervanger en verstuurd.
Voor de schriftelijke reacties die per elektronische post werden overgemaakt wordt het voorstel van antwoord ter goedkeuring voorgelegd aan het afdelingshoofd vooraleer deze verstuurd wordt.

De dossierbeheerder brengt de codificatie aan sluit de betreffende reactie (schriftelijke en telefonische) af door het betreffende veld aan te kruisen.

WESTVL / 4-07-2003



- 16 Periodiek worden de klantenreacties opgevolgd.
De dossierbeheerders worden periodiek (minstens éénmaal per maand) ingelicht over de openstaande - schriftelijke te beantwoorden - klantenreacties.
Daarnaast worden er analyses van de klantenreacties opgemaakt zoals omschreven in de procedure PRO/AL/05.0/01 : Beoordeling door de directie.

4. Referenties en bijlagen

4.1. Referenties

- Handleiding formulier klantenreactie
- Handleiding dynamische database klantenreacties
- PRO/AL/05.0/01 : Beoordeling door de directie
- Decreet houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen

4.2. Bijlagen

formulier nummer	omschrijving
FOR/AL/13.7/01/002	Werkblad
FOR/AL/18.0/01/001	Registratie klantenreactie
FOR/WV/07.3/01/006	speciaal vervoer - dagverslag
FOR/WV/13.1/02/002	type voorbeeld : dienst beschrijving - speciale dienst : regio Kust - stelplaats Oostende
FOR/WV/13.1/02/009	Verslag buschauffeur (regio Kortrijk-leper)
FOR/WV/13.2/02/023	dagverslag (ritorder) - (regio kust - stelplaats DE PANNE)
FOR/WV/13.2/02/024	dagverslag speciaal vervoer (regio kust – stelplaats DE PANNE)
FOR/WV/17.1/02/002	werkblad - stadsdiensten Brugge
FOR/WV/17.1/02/005	werkblad - streeklijnen Brugge
FOR/WV/17.1/02/006	Dagelijks exploitatieverslag
FOR/WV/17.1/02/001	Exploitatieverslag – regio Brugge
FOR/WV/17.1/02/007	Dagelijks exploitatieverslag – regio Kortrijk

5. Registratie

document	bewaarplaats	bewaartijd
Dossier klantenreactie (brief, registratieformulier)	Database Lotus Notes	1 jaar
Dagverslag/dienstbeschrijving/werkblad	Medew.exploitatie bureel + archief	1 jaar
Dagelijks exploitatieverslag / exploitatieverslag	Regiochef afd.hoofd exploitatie bureel + archief	1 jaar

WESTVL / 4-07-2003

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van

Export Vlaanderen

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	9
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	8
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	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
	Anoniem	0
	Beleid en regelgeving	1
	Geen Vlaamse overheid	0
	Interne personeelsaangelegenheden	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	6
	Telefoon	0
	Fax	1
	Mondeling	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	8
	Via kabinet	0
	Via Vlaamse ombudsdienst	0
	Via georganiseerd middenveld	0
	Andere kanalen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	17
	Mediaan	5
	0-10 dagen	6
	> 10 dagen	3
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	34
	Mediaan	35
	0-20 dagen	3
	21-45 dagen	4
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	2
	Deels gegrond	0
	Ongegrond	6
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	0
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	0
	Te lange behandeltermijn	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	1
	Andere	0

<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>Zie toelichting 1</p>
<p>3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)</p>	<p>Zie toelichting 2</p>
<p>4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Zie toelichting 3</p>
<p>5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Zie toelichting 4</p>
<p>6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?</p>	<p>Zie toelichting 5</p>
<p>7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?</p>	<p>Zie toelichting 6</p>

Toelichting 1: Inhoud van de klachten

1. Klachten betreffende de kwaliteit van de verstrekte informatie

- a) aantal klachten 2
- b) waarvan

gegrond	0
deels gegrond	0
ongegrond	2
- c) mate van oplossing: niet van toepassing
- d) toegepaste ombudsnorm: niet van toepassing

2. Klachten betreffende de organisatie van groepsstanden op beurzen

- a) aantal klachten 4
- b) waarvan

gegrond	0
deels gegrond	0
ongegrond	4
- c) mate van oplossing: niet van toepassing
- d) toegepaste ombudsnorm: niet van toepassing

3. Klachten over de organisatie van contactdagen

- a) aantal klachten 1
- b) waarvan

gegrond	1
deels gegrond	0
ongegrond	0
- c) mate van oplossing: opgelost
- d) toegepaste ombudsnorm: ontoereikende informatieverstrekking

4. Klachten over gedrag van personeel

- a) aantal klachten 1
- b) waarvan

gegrond	1
deels gegrond	0
ongegrond	0
- c) mate van oplossing: opgelost
- d) toegepaste ombudsnorm: onheuse bejegening

Toelichting 2: Klachtenbehandelingsprocedure

1. De klager kan zich rechtstreeks richten tot de klachtencoördinator (d.i. de kwaliteitsverantwoordelijke) of tot een ander personeelslid van Export Vlaanderen.
2. Indien de klacht mondeling wordt geuit (aan de telefoon, tijdens een gesprek) kan de ontvanger van de klacht vragen om deze op papier te zetten. Indien hij/zij dit doet, moet men de klacht nog niet behandelen en kan men wachten tot de klacht effectief schriftelijk wordt ingediend.
- 3a. De ontvanger van de klacht bekijkt in eerste instantie of de (schriftelijke) klacht direct door hem/haar oplosbaar is. Indien dit het geval is, lost hij/zij de klacht zelf op. Op dat moment wordt ook gepeild of de klager tevreden is met de aangereikte oplossing. Indien de klager niet tevreden blijkt, zal het personeelslid de klacht overmaken aan de klachtencoördinator.

Nadat hij/zij de direct oplosbare klacht heeft beantwoord, brengt het personeelslid de klachtencoördinator hiervan op de hoogte en deelt hem de nodige gegevens mee opdat deze laatste de klacht kan registreren. Het databestand voor de klachtenregistratie wordt momenteel enkel door de klachtencoördinator ingevuld.
- 3b. Indien de klacht complexer en niet meteen door de ontvanger oplosbaar is, maakt hij de klacht over aan de klachtencoördinator. Deze zorgt dan voor de verdere afhandeling van de klacht (nagaan van ontvankelijkheid, ontvangstmelding, inhoudelijk onderzoek, gemotiveerd antwoord aan klager, tevredenheid van klager nagaan, registratie van klacht).

Bij de beoordeling van de ontvankelijkheid wordt rekening gehouden met de in de Omzendbrief van 1.2.2002 opgesomde onontvankelijkheidsgronden. Indien een klacht onontvankelijk wordt bevonden, krijgt de klager hieromtrent een gemotiveerd antwoord en wordt hij desgevallend doorverwezen naar de juiste instantie.

De klachtencoördinator stuurt een ontvangstmelding binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht. In deze melding wordt de verdere procedure voor de behandeling van de klacht toegelicht.

De klachtencoördinator leidt het inhoudelijk onderzoek. Daarbij betreft hij alle andere interne en externe partijen die hij nodig acht. Deze betrokkenen houdt hij ook op de hoogte van de uiteindelijke beslissing die bij consensus wordt genomen.

Een gemotiveerde beslissing wordt aan de klager meegedeeld binnen de 45 dagen na ontvangst van de klacht.
4. Indien de klager niet tevreden is, zal de klachtencoördinator de zaak herbekijken en opnieuw een antwoord formuleren. Is de klager dan nog steeds ontevreden, wordt hij doorverwezen naar de Vlaamse ombudsdienst.
5. Ten slotte gaat de klachtencoördinator na of de klacht het gevolg was van structurele tekortkomingen in de werking van de instelling en maakt desgevallend aanbevelingen voor verbetering van deze gebreken.

Bijlage 1 schetst de volledige procedure.

Toelichting 3: Bespreking van het klachtenbeeld in 2004

Vermits het hierboven beschreven eerstelijnsklachtenbehandelingssysteem pas in oktober 2004 bij Export Vlaanderen werd ingevoerd, geeft deze bespreking een onvolledig beeld van de klachten die vorig jaar door de instelling werden behandeld. Voor de introductie van het klachtenbehandelingssysteem zelf, zie onder *toelichting 4*.

De voornaamste vaststelling is dat het gros van de ontvankelijke klachten (7 op 8) betrekking heeft op de uitvoering van de decretale opdrachten van Export Vlaanderen, in het bijzonder van de taak om Vlaamse bedrijven te begeleiden (via informatie op maat) en te ondersteunen (via exportbevorderende acties) op buitenlandse markten.

Het merendeel van de klachten heeft betrekking op een specifiek onderwerp, een welbepaalde actie of nalatigheid van Export Vlaanderen in de ogen van de klager. Slechts enkele klachten zijn ruimer verwoord en spreken over een meer algemene ontevredenheid, die meestal wel wordt geuit n.a.v. een specifieke gebeurtenis.

Van de 8 ontvankelijke klachten hebben er 5 (62,5%) betrekking op de dienst Logistiek Acties. Deze dienst is de voornaamste uitvoerder van het actieprogramma van Export Vlaanderen (groepsstanden op buitenlandse beurzen, sectorgerichte contactdagen in het buitenland, uitnodigingsacties van buitenlandse aankopers naar Vlaanderen en de organisatie van exportdagen voor de Vlaamse economische vertegenwoordigers). Het is tijdens de voorbereiding en de realisatie van deze acties dat heel wat contacten met bedrijven plaatsvinden. Het is dus niet ongevoerd dat bepaalde van deze interacties tot ontevredenheid kunnen leiden. Een bijkomende reden waarom dit type contacten eerder dan andere contacten aanleiding tot klachten kan geven, is dat dergelijke initiatieven meer geld kosten aan bedrijven (inschrijvingsgeld voor contactdagen of beurzen, reis- en verblijfkosten) dan b.v. seminars of adressaanvragen.

De meeste ontvankelijke klachten (6 op 8, d.i. 75%) werden na grondig inhoudelijk onderzoek ongegrond bevonden. Met name alle klachten rond groepsstanden op buitenlandse beurzen waren ongegrond. Dit kan er wellicht op wijzen dat deze dienst (Logistiek Acties) kan bogen op een jarenlange expertise in deze materie en dat er duidelijke algemene voorwaarden voor deelnemers aan groepsstanden bestaan. Deze voorwaarden worden trouwens altijd vooraf meegedeeld aan de deelnemende bedrijven.

Slechts 1 enkele klacht werd als onontvankelijk beoordeeld, omdat zij betrekking had op een beleidskwestie. Het ging om een firma die geen begrip kon opbrengen voor de federalisering van de buitenlandse handel. Het bedrijf in kwestie werd doorverwezen naar de bevoegde politieke instanties.

Toelichting 4: Evaluatie van het klachtenbeeld in 2004

Pas sinds oktober 2004 wordt op systematische manier een inventaris bijgehouden van de behandelde klachten. Voorheen werden klachten behandeld op het niveau van het individuele personeelslid of ten hoogste op afdelingsniveau. Een globaal klachtenbeeld bestond er niet. Het is dan ook niet mogelijk om het klachtenbeeld van 2004 te vergelijken met dit van voorgaande jaren.

Om aan deze versnipperde klachtenbehandeling te verhelpen, kreeg de kwaliteitsverantwoordelijke bij zijn aantreden in augustus de opdracht om een uniform eerstelijnsklachtenbehandelingsysteem voor de hele organisatie uit te werken. Medio oktober was er een eerste versie klaar, waarmee nieuwe klachten konden behandeld worden. Door middel van een reeks voorlichtingssessies voor het binnenlands personeel in de loop van november en december kon dit systeem nog verder verfijnd worden. Eind december stond het systeem op punt.

In afwachting van de invoering van het klachtenbehandelingsysteem waren enkele klachten blijven liggen, opdat de klachtencoördinator ze meteen volgens de nieuwe procedure zou kunnen behandelen. Dit verklaart voor een groot stuk de (te) lange gemiddelde termijn voor het verzenden van de ontvangstmelding na ontvangst van de klacht. Ook de langere gemiddelde afhandelingstermijn voor het beantwoorden van klachten heeft voornamelijk met de behandeling van deze "oudere" klachten te maken.

Uiteraard kan men niet loochenen dat we nog in een leerproces zitten, waarbij het personeel zich nog vertrouwd dient te maken met de nieuwe procedure omtrent klachtenbehandeling. Men moet echter vaststellen dat de gevoeligheid voor klachten op zeer korte termijn drastisch werd verhoogd en dat er een positieve ingesteldheid is om mee te werken aan het in kaart brengen van de klachten over de werking van Export Vlaanderen.

We hopen dat we met de nieuwe procedure ook een duidelijk beeld zullen krijgen over de direct opgeloste klachten. Totnogtoe was het onmogelijk om hiervan een overzicht te krijgen, omdat zij nergens geregistreerd werden, zelfs niet op een informele manier. Tijdens de informatiesessies werd sterk de nadruk gelegd op het belang van registratie van deze direct oplosbare klachten. Het is nog te vroeg om na te gaan of deze boodschap effectief is doorgedrongen.

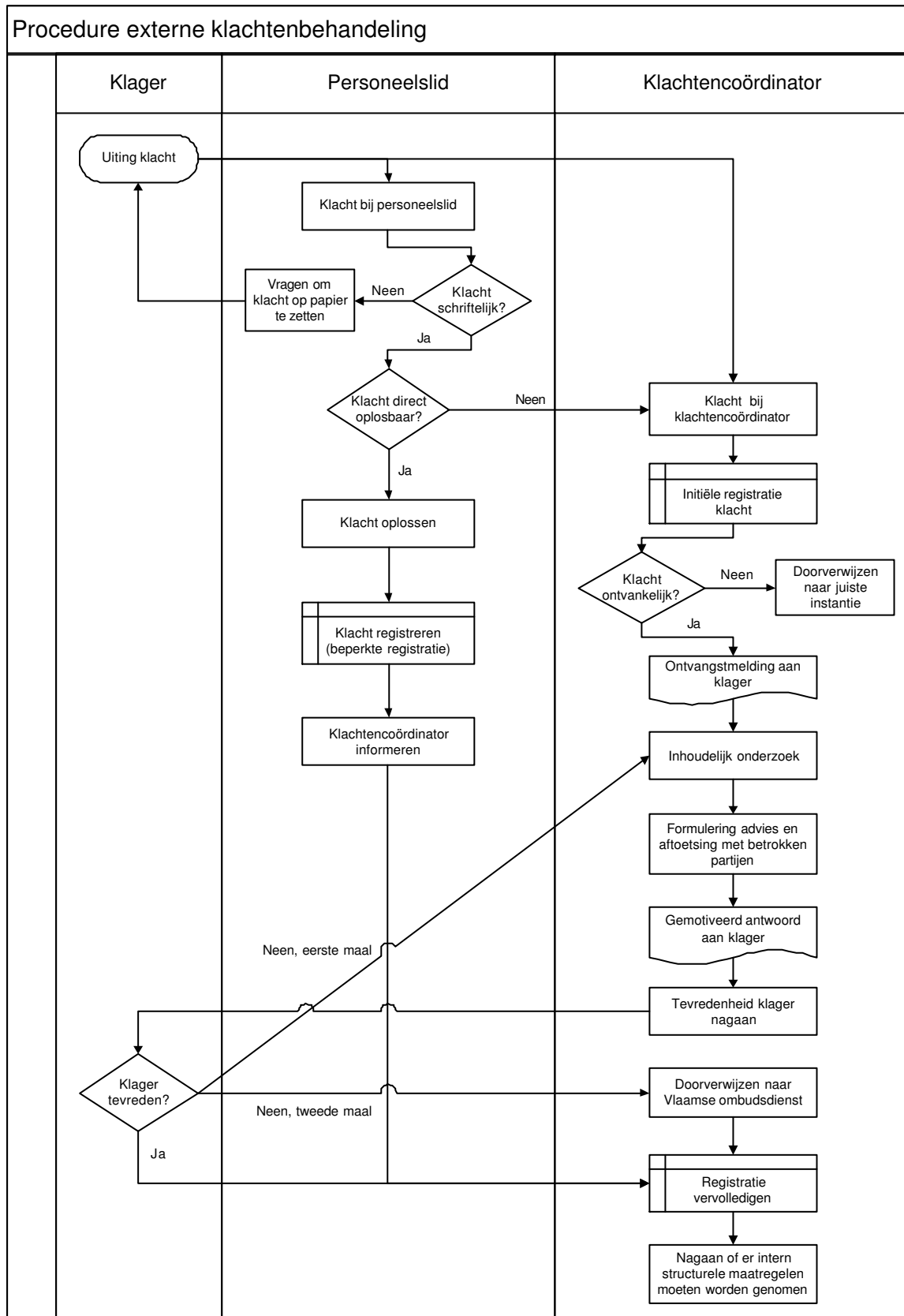
Toelichting 5: Concrete realisaties in 2004 ten gevolge van de klachtenbehandeling

Voor de 2 bedrijven die ontevreden waren over de kwaliteit van de door Export Vlaanderen geleverde informatie hebben we geoordeeld dat een bezoek door de exportadviseur het meest aangewezen was. Deze bezoeken werden als zeer positief door de bedrijven ervaren. Uit deze bezoeken bleek ook dat de betrokken bedrijven onvoldoende op de hoogte waren van onze dienstverlening en dat zij hun klacht op dat moment eigenlijk al fel afzwakten. Uiteindelijk werden beide klachten ook als ongegrond beoordeeld, maar was de klacht wel de aanleiding voor een nieuwe/hernieuwde samenwerking.

Toelichting 6: Concreet geplande verbeteringsvoorstellen op basis van de in 2004 behandelde klachten

Naar aanleiding van een klacht over laattijdige informatiedoorstroming m.b.t. een contactdag werd beslist om de algemene voorwaarden voor contactdagen te herbekijken. Het was immers gebleken dat de klacht het gevolg was van een lacune in deze algemene voorwaarden. Tegelijkertijd met de algemene voorwaarden zal ook de procedure voor de organisatie van contactdagen herbekeken worden, zodat we deelnemende bedrijven sneller op de hoogte kunnen brengen van een mogelijk gebrek aan interesse vanwege potentiële buitenlandse firma's. Ook zullen deelnemers een duidelijker inzicht krijgen in de juiste toedracht van de contactdagen.

Bijlage 1



Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van Het Gemeenschapsonderwijs

.....

1. Kwantitatieve gegevens

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	56
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	30
	Onontvankelijk	26
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	5
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	3
	Beleid en regelgeving	2
	Geen Vlaamse overheid/GO niet bevoegd	5
	Interne personeelsaangelegenheden	9
	Zorgvuldig bestuur	1
Aantal klachten volgens de drager	Brief	25
	Mail	24
	Telefoon	5
	Fax	2
	Mondeling	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	48
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse ombudsdienst	6
	Rechtstreeks van de burger en de VO	1
	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	3,1
	Mediaan	2
	0-10 dagen	42
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing <u>(voor de 30 ontvankelijke klachten)</u>	Gemiddelde	19,1
	Mediaan	16
	0-20 dagen	17
	21-45 dagen	14
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid <u>(voor de 30 ontvankelijke klachten)</u>	Gegrond	4
	Deels gegrond	8
	Ongegrond	18
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	8
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	2
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	4
	Ontoereikende informatieverstrekking	3
	Onheuse bejegening	
	Andere <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mindere uitvoeringspraktijk: 4 ➤ Niet afdoende motivering: 4 ➤ Gelijkheid en onpartijdigheid: 1 ➤ Redelijkheid en evenredigheid: 1 	10

2. Inhoud van de klachten

2.1. Indeling per inhoudelijke categorie (voor alle 56 klachten)

Ontvankelijke klachten:

1. klachten m.b.t. het beleid in een instelling of de werking van een instelling: 2
2. klachten m.b.t. een (niet) handeling of beslissing van een personeelslid: 14
 - leerkracht: 4
 - directie: 10
 - waarvan 3 klachten inzake strafmaatregelen
 - waarvan 2 klachten inzake het optreden tegen pesten
 - waarvan 1 klacht inzake het optreden in problematiek sluiting school
3. klachten m.b.t. financiële en materiële aangelegenheden: 9
 1. financieel: 4 (uitbetaling, kostgelden, dotatie)
 2. materiëel: 5 (m.b.t. infrastructuur)
4. andere: 5

Onontvankelijke klachten:

5. klachten van personeelsleden over de eigen werksituatie: 9
 - inzake welzijn op het werk: 3
 - inzake beoordeling/evaluatie: 2
 - divers: 5

2.2. Mate van gegrondheid van de klachten (ontvankelijke klachten)

	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond
Werking instelling			2
Handeling personeelslid	2	5	7
Financiële en materiële aangelegenheden	1	2	6
Andere	1	1	3
Totaal	4	8	18

2.3. Mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost

	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost	Nog niet afgerond
Handeling personeelslid	3	2	2	
Financiële en materiële aangelegenheden	3			
Andere	2			

2.4. Toegepaste ombudsnormen per inhoudelijke categorie bij de (deels) **gegronde klachten**

Ombudsnormen	T o t a a l	Inhoudelijke categorieën		
		Handeling personeelslid	Financiële en materiële aangelegenheden	Andere
Te lange behandeltermijn	4		2	2
Ontoereikende informatieverstrekking	3	2	1	
Mindere uitvoeringspraktijk	4	4		
Niet-afdoende motivering van een beslissing	4	2	1	1
Gelijkheid en onpartijdigheid	1			
Redelijkheid en evenredigheid	1	1		

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

3.1. Algemene interne klachtenprocedure

- Het Gemeenschapsonderwijs houdt zich als Vlaamse Openbare Instelling aan de procedureregels van het klachtendecreet van 1 juni 2001. Dit vertaalt zich in volgend mechanisme:
 - elk bestuursniveau van het GO aanvaardt klachten
 - ontvankelijke klachten worden steeds behandeld
 - een ontvanger van een klacht zendt binnen een termijn van 10 kalenderdagen een ontvangstbevestiging aan de klager waarin wordt gemeld wie de klacht zal behandelen en binnen welke termijn
 - elke klacht wordt doorgespeeld naar de aangewezen klachtenbehandelaar volgens de 'verantwoordelijkheidsmatrix'
 - de klachtenbehandelaar voert een onderzoek naar de gegrondheid van de klacht en verstrekt een antwoord aan de klager waarbij de beslissing voldoende gemotiveerd wordt en er verwezen wordt naar een hoger beroep
 - de klacht wordt binnen een termijn van 45 kalenderdagen behandeld
 - de klachtenbehandelaar bezorgt de gegevens over de klachtenbehandeling aan de centrale klachtencoördinator via een (elektronisch) formulier
 - de centrale klachtencoördinator neemt de klachten op in een register en maakt jaarlijks de klachtenrapportage over aan de Vlaamse Ombudsdienst
- Een klacht kan binnen het Gemeenschapsonderwijs ook op informele wijze behandeld worden, bijvoorbeeld mondeling door de directie van een school. Wordt op deze wijze tegemoet gekomen aan de klacht tot tevredenheid van de klager dan vervallen de verplichtingen van het klachtendecreet. De ontvangstbevestiging of het schriftelijk gemotiveerd antwoord zijn dan niet meer noodzakelijk.
- De klachtencoördinator staat niet alleen in voor de registratie van de klachten maar is ook het centrale aanspreekpunt voor klachten. Wanneer zij klachten ontvangt bezorgt zij ze aan de aangewezen klachtenbehandelaars. Zij volgt ook de behandeling van de klachten op. Daarnaast verstrekt de klachtencoördinator info en advies over de klachtenprocedure, dit zowel aan klagers als aan de klachtenbehandelaars.

3.2. Procedure voor klachten vallend onder de bevoegdheid van het lokale niveau

- Klachten over de werking van de school of over een concrete handeling of beslissing van een personeelslid van de school, waar geen georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is, dienen kort na de feiten gemeld te worden aan de directeur van de school en met hem/haar te worden besproken.
- Wordt na overleg met de directeur niet tot een akkoord gekomen of handelt de klacht over het optreden van de directeur zelf dan kan men schriftelijk klacht indienen bij de algemeen directeur van de scholengroep, waarna deze de behandeling van de klacht op zich neemt.
- Binnen een termijn van 10 kalenderdagen zendt de algemeen directeur de klager een ontvangstbevestiging waarbij hij informatie verstrekt inzake de behandeling van de klacht. Indien de klacht afgewezen wordt brengt hij de klager hiervan op de hoogte en wordt dit gemotiveerd.
- De algemeen directeur start een onderzoek naar de gegrondheid van de klacht. Na het onderzoek stuurt hij de klager een brief met een samenvatting van het onderzoek en zijn gemotiveerde bevindingen inzake de klacht.
- De algemeen directeur behandelt de klacht binnen een termijn van 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.
- Over de wijze waarop men behandeld is en tegen het resultaat van de behandeling van de klacht kan beroep ingesteld worden bij de Vlaamse Ombudsdienst.
- Deze klachtenprocedure schorst de beslissingen waartegen klacht ingediend werd niet op.

4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

4.1. Kwantitatieve gegevens

Het klachtenregister 2004 bevat 30 ontvankelijke klachten en 26 onontvankelijke klachten. Bij de verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid vormen de interne personeelsaangelegenheden de grootste categorie, gevolgd door klachten waar een beroepsprocedure nog niet aangewend of aanhangig was. Er waren ook een aantal anonieme klachten en klachten die niet onder de bevoegdheid van het Gemeenschapsonderwijs vielen.

In 2004 werden 24 klachten ingediend via e-mail, dit tegenover 13 in 2003. 25 klachten werden ingediend via een brief. 6 klachten bereikten onze instelling via de Vlaamse Ombudsdienst, 1 persoon diende zowel bij de Vlaamse Ombudsdienst als rechtstreeks bij de klachtencoördinator klacht in. Het aantal klachten dat ons bereikte via de Vlaamse Ombudsdienst is vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar, toen waren dit er 7.

Tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding ligt gemiddeld 3,1 dagen. Tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing ligt gemiddeld 19,1 dagen, de mediaan bedraagt 16. De klachten werden steeds binnen de 45 dagen afgehandeld.

12 van de 30 ontvankelijke klachten waren (deels) gegrond, bij 18 gevallen bleek de klacht niet gegrond te zijn. Voor bijna alle gevallen kwam een oplossing uit de bus en/of werd in de mate van het mogelijke tevredenheid bekomen bij de klager. De klagende burgers vonden de informatieverstrekking ontoereikend en/of de beslissingen onvoldoende gemotiveerd of zij vonden dat de oplossing voor een probleem te lang uitbleef.

4.2. Inhoud van de klachten

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten heeft betrekking op (niet) handelingen of beslissingen van directies van scholen. Zo gingen ouders bijvoorbeeld niet akkoord met bepaalde strafmaatregelen opgelegd aan hun kinderen of vonden zij dat de directie te weinig inspanning leverde om een pestprobleem op te lossen. Bij de toetsing van de klachten aan de vereenvoudigde ombudsnormen per inhoudelijke categorie bleek dat enkele klachten (deels) gegrond waren omdat de directies onvoldoende inlichtingen verstrekten aan de ouders of beslissingen onvoldoende motiveerden. In bepaalde gevallen konden de directies alerter geweest zijn en meer oplossingsgericht gewerkt hebben.

9 klachten gaan, net als vorig jaar, over financiële en materiële aangelegenheden. Wat de financiële aangelegenheden betreft zijn de klachten divers. Een oudercomité maakte zich zorgen over de kleinere dotatie voor zijn school, een werkloze cursiste vond het onterecht dat zij het volledige kostgeld voor een opleiding diende te betalen. Ook wat de materiële aangelegenheden betreft gaat het om uiteenlopende gevallen, waaronder een klacht over de het niet toegankelijk zijn van een leslokaal voor een rolstoelpatiënt, een klacht betreffende een gevaarlijke oversteekplaats voor kleutertjes en een klacht over een containerklas. Voor deze inhoudelijke categorie van klachten bleek dat een te lange behandeltermijn maar ook het niet afdoende motiveren van beslissingen en een ontoereikende informatieverstrekking aanleiding gaven tot het indienen van klachten.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

In 2003 werden 18 ontvankelijke klachten en 15 onontvankelijke klachten geregistreerd. Het klachtenregister 2004 bevat 30 ontvankelijke klachten en 26 onontvankelijke klachten. Men kan hierbij niet spreken van een toename van klachten maar wel van een toename van geregistreerde klachten. Klachten worden in de praktijk vaak informeel opgelost en niet geregistreerd maar in 2004 zijn er, in navolging van het klachtendecreet, meer klachten op formele wijze behandeld door de algemeen directeurs en geregistreerd door de klachtencoördinator. Het aantal geregistreerde klachten blijft, ook met een beperkte toename, nog relatief klein, gezien er meer dan 700 instellingen van het Gemeenschapsonderwijs zijn.

Wat de ontvankelijke klachten in 2004 betreft zijn er meer klachten bekend van ouders over handelingen of beslissingen van leerkrachten en directies dan in 2003. Wat de onontvankelijke klachten betreft bereikten er meer klachten van personeelsleden de centrale klachtencoördinator alsook meer klachten waar een georganiseerde beroepsmogelijkheid voorzien is.

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

6.1. Inzake de klachtenbehandeling

De klachten werden zorgvuldig behandeld en in grote mate werden de (deels) gegronde klachten opgelost of leidde de behandeling van de klacht tot tevredenheid bij de klager, slechts 2 van de (deels) gegronde klachten werden slechts gedeeltelijk opgelost en voor 2 klachten werd geen oplossing geboden of gevonden voor de klager. Dat de klachtenbehandeling efficiënt was is ook te staven door het feit dat in 2004 geen klachten in 2^e lijn behandeld werden door de Vlaamse Ombudsdienst.

Ten aanzien van de burger namen de klachtenbehandelaars en coördinator een begrijpende, hulpverlenende en onpartijdige positie in. Zowel de ontvankelijke als de onontvankelijke klachten alsook de informatievragen die een uiting van ontevredenheid inhielden werden steeds opgevolgd. Zo werd ook aan anonieme klachten aandacht besteed en werden ze discreet behandeld. Voor de klachten waar het GO niet bevoegd was werd de burger zo mogelijk op de goede weg gezet. Daarnaast werden de klachten van personeelsleden van scholen, ingediend bij de centrale diensten, niet zonder meer afgewezen maar ze werden aanvaard en overgemaakt aan de bevoegde personen (binnen een ander bestuursniveau) of er werd de nodige informatie verstrekt aan de klagers.

Ten opzichte van vorig jaar is de gemiddelde behandeltermijn van de ontvankelijke klachten korter geworden, 19,1 dagen in 2004, 26 dagen in 2003. Als men hierbij het aantal opgeloste klachten in beschouwing neemt kan gesteld worden dat de klachtenbehandelaars voldoende inspanning leverden om klachten op te lossen binnen een redelijke termijn. De 45-dagen termijn om klachten te behandelen werd in 2004 steeds gehaald. Voor 14 klachten bedroeg de behandeltermijn meer dan 21 dagen.

6.2. Inzake de klachtenprocedure

Om de klachtenbehandeling binnen het Gemeenschapsonderwijs te optimaliseren en opdat het Gemeenschapsonderwijs tegemoet zou komen aan de verplichtingen van het klachtendecreet werd in 2004 een schriftelijke algemene procedure voor de klachtenbehandeling uitgewerkt. Dit gebeurde in samenwerking tussen de 3 bestuursniveaus van het Gemeenschapsonderwijs.

De uitgewerkte klachtenprocedure stelt een mechanisme voor de behandeling van klachten voorop en biedt een overzicht van alle mogelijke categorieën van klachten naargelang de klager en naargelang de inhoud, met inbegrip van de bestaande beroepsprocedures. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten van burgers en klachten van personeelsleden en voor elk van de 2 categorieën is er een 'verantwoordelijkheidsmatrix' opgemaakt die aangeeft wie voor de verschillende bestuursniveaus de aangewezen klachtenbehandelaar is. Ook is er onder 'de behandeling van klachten van burgers' een tekst opgenomen die als 'algemene klachtenprocedure' dient te worden vermeld in de schoolreglementen.

Uit het klachtenbeeld 2003 en 2004 blijkt dat zowel burgers als personeelsleden vaak niet wisten bij wie ze klacht konden indienen en wanneer ze klacht konden indienen. Zo bereikten klachten van personeelsleden van scholen het centrale niveau terwijl ze op een ander bestuursniveau behandeld moeten worden, idem voor klachten of bezwaren van ouders waar beroepsprocedures voorzien waren. Om dit naar de toekomst toe enigszins te vermijden werd de klachtenprocedure op de website van het Gemeenschapsonderwijs geplaatst. Via dit document kunnen burgers en personeelsleden nagaan bij wie zij met hun klacht terecht kunnen en op welke wijze hun klacht binnen het Gemeenschapsonderwijs zal behandeld worden.

Om tot registratie van de klachten te komen werd eind 2004 een regeling met klachtenformulieren geïntroduceerd. Een klachtenbehandelaar dient na de behandeling van een klacht de nodige gegevens aan te vullen op een formulier en dit (elektronisch of schriftelijk) over te maken aan de klachtencoördinator, die de informatie aanwendt voor het klachtenregister. De klachtenbehandelaars kunnen een klachtenformulier bekomen via de website.

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

7.1. Inzake het schoolbeleid

Uit het klachtenbeeld van het voorbije jaar blijkt dat vooral het onvoldoende verstrekken van inlichtingen door de directies aan de ouders, het niet afdoende motiveren van beslissingen of het niet altijd oplossingsgericht werken er aanleiding toe gaven dat ouders klachten indienden. Deze boodschap kan uitgedragen worden naar de schooldirecties: actieve dienstverlening (waarbij ook ongevraagd gerichte informatie verstrekt wordt), voldoende en aanvaardbare motivering van beslissingen en alertheid dragen bij tot de tevredenheid van ouders en leerlingen.

7.2. Inzake de klachtenbehandeling

In 2004 lag de focus op de optimalisering van de klachtenbehandeling en werden een aantal krachtlijnen uitgestippeld, in 2005 zal de vastgelegde procedure met werkwijzen en verantwoordelijkheidsmatrix een leidraad vormen om de klachtenbehandeling gestroomlijnd te laten verlopen. Aan de hand van nieuwe ervaringen kan de procedure nog bijgestuurd worden.

Opdat klachten op een uniforme manier zouden behandeld worden werd aan de algemeen directeurs, de aangewezen klachtenbehandelaars voor klachten op het lokale niveau (na de directeurs) reeds de nodige mondelinge toelichting gegeven over de principes van het klachtendecreet en er werd hen een handleiding voor de behandeling van klachten ter beschikking gesteld. Voor verdere informatie en advies kunnen zij terecht bij de klachtencoördinator.

Binnen de 3 bestuursniveaus zal er ook blijvend aandacht aan besteed worden om klagers zo goed mogelijk te onthalen, te informeren en het nodige gevolg te geven aan de klachten, met een positieve ingesteldheid. Dit in uitvoering van het Algemeen Strategisch Plan voor het Gemeenschapsonderwijs 2003-2007, waarin het aspect 'klachtenopvang en - behandeling' een onderdeel vormt van het actiepoint 'pro-actief beleid inzake onthaal'.

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van IWT - Vlaanderen

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	52
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	52
	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	1
	Mail	51
	Telefoon	
	Fax	
	Mondeling	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	47
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	5
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	10
	Mediaan	10
	0-10 dagen	50
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	21
	Mediaan	21
	0-20 dagen	0
	21-45 dagen	52
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	50
	Ongegrond	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	51
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere (strikte interpretatie ontvankelijkheidscriteria)	50

<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 	<ul style="list-style-type: none"> 1) 50 klachten betreffende de onontvankelijkheid van een aanvraag voor een specialisatiebeurs(doctoraatsbeurs) door het overmaken door de kandidaat bursaal van andere documenten (getuigschriften, diploma's, nationaliteitsbewijzen,...) dan de strikt vereiste 2) 1 klacht betreffende de lange behandelingstermijn voor het uitkeren van een finalisatiepremie na het overmaken van het eindverslag van een onderzoeksmandaat (= postdoctorale beurs) 3) 1 klacht wegens het niet toekennen van steun 1) de klachten inzake de onontvankelijkheid van de aanvraag voor een specialisatiebeurs waren strikt gesproken niet gegrond, maar door hun aantal en het ter goede trouw handelen van de aanvragers, werden de klachten als ten dele gegrond beschouwd 2) de klacht inzake de lange behandelingstermijn voor de uitbetaling van de finalisatiepremie was gegrond 3) de klacht n.a.v. het niet toekennen van steun was niet gegrond 1) de deels gegronde klachten werden opgelost 2) de gegronde klacht is opgelost <p>de toegepaste ombudsnormen zijn:</p> 1) redelijkheid voor de klachten betreffende onontvankelijkheid van een aanvraag 2) goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid voor de uitbetaling van de finalisatiepremie
--	--

<p>3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)</p>	<p>Afzonderlijk blad gebruiken Zie BIJLAGE 1</p>
---	---

<p>4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Het klachtenbeeld werd gekenmerkt door de klachten n.a.v. de onontvankelijkheid van een aantal beursaanvragen wegens vormvereisten.</p>
---	--

<p>5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Niettegenstaande de correcte informatieverstrekking inzake de strenge ontvankelijkheidsanalyse van beursaanvragen met betrekking tot de geleverde getuigschriften en andere documenten, blijkt dat een aantal instanties niet aan de gevraagde eisen konden voldoen. Bijgevolg werd beslist dat de aanvragers die ter goeder trouw handelden, waarbij uit de inhoud van de geleverde documenten de gewenste informatie kon afgeleid worden, maar het document zelf niet aan de vormvereiste voldeed, niet gestraft mochten worden tengevolge van gebreken van derden.</p>
<p>6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?</p>	<p>Het beleid inzake de specialisatiebeurzen (doctoraatsbeurzen) zal bijgestuurd worden.</p>
<p>7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?</p>	<p>Het beleid inzake de specialisatiebeurzen zal bijgestuurd worden.</p>

BIJLAGE 1

KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE VOOR KLACHTENBEHANDELING

4.1. Indiening van een klacht

Iedere buitenstaander die belangen heeft in de werking van het IWT Vlaanderen kan kosteloos een klacht indienen. Dit kan mondeling, schriftelijk of elektronisch gebeuren, via de telefoon, brief, fax, e-mail of via het formulier op de IWT-website.

Voorbeeld

Belanghebbenden in de werking van het IWT Vlaanderen kunnen zijn: de wettelijke vertegenwoordiger of een medewerker van een bedrijf dat steun aanvraagt, een kandidaat bursaal, een vertegenwoordiger uit het innovatie middenveld, een expert die in een commissie of aan een beoordeling meewerkt, een leverancier van het IWT Vlaanderen.

Een medewerker van het IWT kan in het kader van het klachtendecreet geen klacht indienen over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling. Hiervoor worden de gewone interne procedures gevolgd.

4.2. Ontvangst

Klachten kunnen bij iedere medewerker van het IWT binnenkomen. Ze worden onverwijld doorgegeven aan de klachtencoördinator.

Men dient te evalueren of het inderdaad om een klacht gaat, dan wel om een melding of om een vraag om informatie. Er wordt altijd voorkeur gegeven aan een afhandeling binnen de normale samenwerkingsprocedures. Indien de vraag niet in de gewone werkomgeving kan opgelost worden wordt zij opgenomen als klacht. In geval van twijfel registreert men de gegevens en beoordeelt de klachtencoördinator met zijn ervaring of het al dan niet om een klacht gaat.

Voorbeeld

- *Vragen over de inhoudelijke redenering omtrent de beslissing van een dossier worden door de behandelende adviseur beantwoord. Indien de klant van mening is dat deze redenering foutief is, en de beslissing al definitief is (dus ook de voorziene beroepsprocedures doorlopen zijn), kan hij een klacht indienen.*
- *De vraag om herziening van een beslissing is geen klacht en wordt door de behandelende adviseur beantwoord.*
- *Vragen over laattijdige betaling of andere laattijdige administratieve afwerking worden eerst doorverwezen naar de behandelende dienst. Indien de klant duidelijk te kennen geeft dat aan zijn vragen geen gehoor gegeven wordt (steeds weerkerende laattijdige behandeling), wordt dit een klacht.*
- *Opmerkingen over laattijdige behandeling en beslissing van een dossier zijn een klacht.*
- *Opmerkingen over de onvriendelijke behandeling tijdens een evaluatie, of over gestelde vragen tijdens een gesprek zijn een klacht.*

Klachten over het IWT kunnen ook bij derden binnenkomen, bvb bij de Vlaamse Infolijn, het kabinet, de Vlaamse Ombudsdienst of via het innovatie middenveld.

Om de doorgave van deze klachten aan het IWT te garanderen worden deze instanties over de coördinaten van de IWT klachtencoördinator op de hoogte gehouden. Verder volgt men dan dezelfde procedure als voor de rechtstreeks binnengekomen klachten.

4.3. Registratie

De klachtencoördinator registreert een klacht onmiddellijk wanneer ze binnenkomt. De datum van ontvangst is de datum van de dag waarop het IWT in het bezit gesteld is van de klacht. In afwachting van het door de Vlaamse Regering geplande geautomatiseerde klachten-registratiesysteem wordt de klacht in het 'klachtenregister' van het IWT Vlaanderen geregistreerd.

4.4. Ontvankelijkheid

Onmiddellijk na ontvangst van de klacht beoordeelt de klachtencoördinator de ontvankelijkheid van de klacht aan de hand van de checklijst 'ontvankelijkheidsanalyse'. Indien de klacht 'niet-ontvankelijk' is, wordt dit gemotiveerd. Indien de klacht ontvankelijk is, wordt een klachtenbehandelaar voorgesteld door de klachtencoördinator en bevestigd door de directie voorzitter.

Binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst wordt een schriftelijke ontvangstmelding / beoordeling ontvankelijkheid aan de klager gestuurd.

4.5. Behandeling

De klacht wordt binnen de 45 dagen na ontvangst behandeld. De behandelings-termijn van 45 dagen begint te lopen de dag na ontvangst van de klacht. Om deze termijn te waarborgen voorziet de klachtencoördinator of de klachtbehandelaar in geval van langere afwezigheid in een vervanger.

De klachtenbehandelaar respecteert de in het IWT Vlaanderen gehanteerde algemene normen voor de behandeling van dossiers, in het bijzonder de normen rond data veiligheid. Hij hanteert minimaal de volgende belangrijkste normen van de Vlaamse Ombudsdienst:

- 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

De klachtenbehandelaar is niet gebonden aan hiërarchische instructies en neemt een strikte neutraliteit in acht.

4.6. Besluitname

De klachtenbehandelaar formuleert een voorstel van besluit over de klacht. Dit wordt bekrachtigd door

het Directie Comité. Indien hij de verandering van de aangeklaagde beslissing door de bevoegde instantie bepleit zorgt hij voor het doorlopen van de gewone beslissingsprocedure van IWT Vlaanderen.

In het algemeen wordt gestreefd naar een informele afhandeling van een klacht. Indien de klager tevreden gesteld kan worden door een tegemoetkoming of verduidelijking vanwege de dossierbehandelaar, zonder de basisbeslissing te moeten wijzigen, en mits een relatief kleine inspanning van de kant van IWT Vlaanderen, zo is hieraan de voorkeur te geven.

De klachtencoördinator informeert de klager schriftelijk over de bevindingen van het onderzoek. De bevindingen worden gemotiveerd. Deze brief wordt door de Directie Voorzitter van het IWT getekend en verwijst ook naar de mogelijkheid om tegen de behandeling van de klacht beroep in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Personeelsleden binnen het IWT, op wiens handelwijze de klacht betrekking had, worden door middel van afschrift van de bevindingen op de hoogte gebracht.

De klachtencoördinator zorgt voor de registratie van de inhoudelijke afhandeling van de klacht en van de datum van verwittiging van de klager.

5. Beleidsrapportering

De klachtenrapportering geschiedt ieder jaar voor 1 maart.

De klachtencoördinator wordt belast met de inhoudelijke voorbereiding van deze rapportering. Hij waarborgt de kwaliteit van de rapportering door middel van:

Behouden van het overzicht over de klachtenopvolging

Archivering van de klachten binnen de archiveringssystemen van het IWT

Distilleren van inhoudelijk weerkerende klachten en tendensen

Formuleren van generieke suggesties voor verbetering van de dienstverlening

Stroomlijning van de klachtenopvolging.

De klachtencoördinator formuleert verbeteringsvoorstellen voor de organisatie op basis van de bevindingen uit het klachtonderzoek. De beslissing over de omzetting van de verbeteringsvoorstellen ligt bij de directie.

Klachtendienst
10 februari 2005

Klachtenbehandeling in 2004 Rapportage van de Klachtendienst van Kind en Gezin

Greet Willems
coördinator Klachtendienst

**KLACHTENBEHANDELING IN 2004 RAPPORTAGE VAN DE KLACHTDIENST VAN
KIND EN GEZIN..... 1**

**1 KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURES VOOR DE BEHANDELING VAN DE
KLACHTEN..... 4**

1.1 Procedure bij klachten over de eigen dienstverlening 4

1.2 Procedure bij klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin. 5

2 BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD..... 6

KLACHTEN OVER KIND EN GEZIN 7

2.1 Wijze waarop de klachtendienst werd gecontacteerd 7

2.2 Klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen..... 7

2.3 Ontvankelijkheid van de klachten over Kind en Gezin..... 7

2.4 Inhoud van de ontvankelijke klachten over Kind en Gezin 8

2.5 Gegronde klachten over Kind en Gezin: herstel en ombudsnorm..... 10

2.6 Termijnen voor de behandeling van de klachten over Kind en Gezin..... 11

**KLACHTEN OVER DE VOORZIENINGEN ONDER DE BEVOEGDHEID VAN KIND EN
GEZIN 12**

2.7 Wijze waarop de klachtendienst werd gecontacteerd 12

2.8 Klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen..... 12

2.9 Ontvankelijkheid van de klachten over een voorziening..... 13

2.10 De ontvankelijke klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus 14

2.11 De ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, een CKG of een VK 15

2.12 De ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening 15

**2.13 Termijnen voor de behandeling van de klachten over een voorziening onder de
bevoegdheid van Kind en Gezin 18**

3	EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD	19
4	REALISATIE IN HET AFGELOPEN JAAR TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING	21
5	VOORSTELLEN TOT VERBETERING	21
6	INGEVULDE VRAGENLIJST	21

1 Korte beschrijving van de procedures voor de behandeling van de klachten

De integrale procedure voor de behandeling van klachten door de Klachtendienst is beschikbaar op de website van Kind en Gezin¹.

De klachtendienst van Kind en Gezin is schriftelijk, telefonisch of per mail bereikbaar, iedere werkdag tijdens de kantooruren. Tussen kerstmis en nieuwjaar is de dienst gesloten.

Voor iedere oproep komen volgende stappen aan bod:

1. In eerste instantie gaat de klachtenbehandelaar na wat de verwachting is van de oproeper. Soms vraagt die enkel informatie over hoe hij/zij bijvoorbeeld met een probleem zou kunnen omgaan. Soms gaat het om een melding van een defect, dat kan doorgegeven worden aan de betrokken dienst van Kind en Gezin.
2. Voor iedere klacht stelt zich de vraag of deze ontvankelijk is.
3. Bij ontvankelijke klachten worden de gegevens uit de intake verder aangevuld met andere gegevens. Zo wordt standaard nagekeken of een zelfde probleem of een zelfde voorziening reeds eerder voorwerp uitmaakte van een klacht bij Kind en Gezin. Indien het om een voorziening gaat, worden de gegevens uit de inspectie-databank geraadpleegd, wordt zonodig de wetgeving geconsulteerd of de dossierbeheerder van de voorziening geraadpleegd. Op basis van het geheel wordt dan op het wekelijks teamoverleg een plan van aanpak opgemaakt en wordt het dossier toegewezen aan een klachtenbehandelaar. Op dat moment wordt ook de registratie van het dossier in team overlopen²
4. Bij een klacht over Kind en Gezin verloopt het klachtenonderzoek anders dan wanneer de klacht over een voorziening gaat (cf. infra.).
5. Na uitvoering van het klachtenonderzoek, formuleert de Klachtendienst een eindbevinding. De klager wordt hierover geïnformeerd. Vaak wordt de zaak nadien nog verder opgevolgd door de betrokken afdeling van Kind en Gezin.

Binnen de 10 dagen krijgt de oproeper een ontvangstmelding, meestal op dezelfde wijze gecommuniceerd als hoe de oproeper zelf contact nam (telefonische oproepen worden telefonisch beantwoord, mails per mail, enz. ...). Bij telefonische oproepen die niet vergezeld gaan van een schriftelijk stuk, wordt een afweging gemaakt over de noodzaak van een schriftelijke ontvangstmelding. In de ontvangstmelding wordt zoveel mogelijk aangegeven op welke wijze de Klachtendienst gevolg zal geven aan de klacht (ontvangstmelding na stap 3).

Klachten van personen die hun naam niet meedelen of die vragen anoniem te kunnen blijven, zijn niet automatisch onontvankelijk. Aan de hand van een checklist wordt geëvalueerd welk gewicht aan de klacht wordt gegeven en wat de aanpak is.

1.1 Procedure bij klachten over de eigen dienstverlening

De procedure bij klachten over de eigen preventieve dienstverlening of administratieve diensten van Kind en Gezin is geijkt op het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen (het zogenaamde “klachtendecreet”) dat sinds 1 januari 2002 van kracht is.

¹ Willems G., De procedure voor de behandeling van klachten door de Klachtendienst van Kind en Gezin, 1 maart 2004.

² Door de dossiers systematisch in het team van klachtenbehandelaars te bespreken, bieden we meer garantie dat gelijkaardige dossiers op analoge wijze worden aangepakt en geregistreerd. Niet altijd is vanaf het begin duidelijk wat hoofd- of bijzaak is, of de klacht nog binnen de bevoegdheid van de dienst valt, of een oproep nu als melding van een defect moet beschouwd worden, dan wel als klacht. Dit teamoverleg is nieuw vanaf 2004. Wanneer men de cijfers van 2003 vergelijkt met die van 2004, moet men ermee rekening houden dat de gewijzigde praktijk een lichte wijziging van resultaten met zich mee kan hebben gebracht.

De Klachtendienst kan voor een klacht over Kind en Gezin:

- bemiddelen en proberen het probleem op te lossen
- aan de normale contactpersoon/dossierbeheerder vragen het nodige te doen
- aan de lijnverantwoordelijke van de beklagde medewerker vragen het ongenoegen te bespreken
- het ongenoegen doorgeven als nuttige informatie
- schriftelijke stukken raadplegen
- advies vragen

Er wordt naar gestreefd de klager te informeren over de eindbevinding van het klachtenonderzoek binnen de 45 dagen.

1.2 Procedure bij klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin

Klachten over de voorzieningen worden zoveel mogelijk behandeld naar analogie met de klachten over de eigen dienstverlening. In uitvoering van het Kwaliteitsdecreet op de welzijnvoorzieningen heeft iedere voorziening die erkend wordt door Kind en Gezin bij een Besluit van de Vlaamse regering, specifiek per sector, de opdracht gekregen zelf in te staan voor de behandeling van de klachten over de eigen voorziening.

Wanneer beroep wordt gedaan op de Klachtendienst van Kind en Gezin dan zijn verschillende scenario's mogelijk om gevolg te geven aan de klacht:

- bemiddelen
- de klachtenbehandeling overlaten aan directie of organiserend bestuur van de betrokken voorziening
- een nota opmaken voor de inspectie-ambtenaar en/of dossierbeheerder zodat die voor een gepaste gevolggeving kan zorgen
- vragen aan de voorziening om een en ander te onderzoeken en de bevindingen over te maken aan de Klachtendienst
- de inspectie-ambtenaar de opdracht geven om de voorziening te bezoeken en het probleem expliciet te bespreken. De inspectie-ambtenaar realiseert deze bezoeken binnen de maand.
- de medische kwaliteitscoördinator de opdracht geven om de klacht te onderzoeken
- de procedure voor gevaarsituaties starten

De procedure voor gevaarsituaties wordt gevolgd wanneer door de klacht of de melding twijfel ontstaat over de veiligheid van de kinderen in een voorziening.

Dit is bijvoorbeeld het geval bij een klacht over (vermoedelijke) kindermishandeling of misbruik binnen de setting van de voorziening. Deze procedure voorziet extra onderzoeksdaden (bvb. een persoonlijk bezoek door de inspectie-ambtenaar bij de oproeper thuis). De eindbevindingen worden geformuleerd door een speciaal daartoe aangeduid overlegteam. Dit overlegteam adviseert ook of en welke maatregelen aangewezen kunnen zijn zodat de administratie de nodige stappen kan zetten.

Gezien de Klachtendienst bij klachten over een voorziening vaak een beroep doet ofwel op de directie van de voorziening, ofwel op de afdeling Inspectie en Interne Audit van Kind en Gezin en gezien soms verschillende stappen worden gecombineerd om het klachtenonderzoek volledig te maken, is een termijn van 45 dagen niet haalbaar. Algemeen blijkt dat deze klachten toch binnen de 3 à 4 maanden kunnen afgewerkt worden.

2 Bespreking van het klachtenbeeld

Totaal aantal oproepen

In 2004 ontving de klachtendienst van Kind en Gezin 1400 oproepen waarbij de gebruiker een concreet probleem wilde bespreken³. Het ging om:

- 248 oproepen over de dienstverlening van de instelling Kind en Gezin zelf.
- 1063 oproepen over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin.
- 89 oproepen waarbij een probleem werd aangehaald dat buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst van Kind en Gezin viel, waaronder 43 oproepen over een intra-familiaal probleem en 46 oproepen over een andere dienst van de Vlaamse Overheid of een handelspraktijk.

Tabel 1: aantal oproepen op de Klachtendienst van Kind en Gezin in 1004 naargelang het domein waarover de oproep inhoudelijk handelt * en naargelang het gaat om een infovraag, melding of klacht

	<i>oproep over Kind en Gezin</i>	<i>oproep over een voorziening</i>	<i>oproep over intra-familiaal probleem of andere dienst</i>	<i>Totaal</i>
Informatieve oproep	40	185	40	265
Melding	**72	***36	15	123
Klacht	136	842	34	1012
Totaal	248	1063	89	1400

*Oproepen waarbij louter informatie werd gevraagd en die geen ongenoegen betroffen en die aldus niet thuishoren op de Klachtendienst, werden niet in de registratie opgenomen.

**Melding van een defect bij de dienstverlening van Kind en Gezin

***Een (opvang)voorziening meldt zelf dat er zich een probleem heeft voorgedaan.

Onderscheid tussen vragen naar informatie, meldingen en klachten

Bij 265 oproepen gaf de gebruiker aan *enkel informatie te willen* over de context van een probleem of hoe hij/zij met een concreet ongenoegen zou kunnen omgaan.

123 oproepers wilden *iets melden*. Het ging bijvoorbeeld om een melding van een defect bij Kind en Gezin of om een voorziening die zelf meldde dat er een probleem was binnen de eigen dienst. Voor deze oproepen werd geen klachtendossier gestart.

Bij melding van een defect over de dienstverlening van Kind en Gezin (72) zorgde de Klachtendienst ervoor dat de betrokken dienst gevat werd zodat die iets aan het probleem kon doen. Bij de andere meldingen werden de oproepers geholpen door informatie of advies te verschaffen, door te verwijzen, te bemiddelen, de oproep door te geven als nuttige informatie enz.

Bij de 1012 oproepen waarbij het om een *klacht* ging waren er 34 die niet over het domein van Kind en Gezin handelden (bvb over een andere dienst van de Vlaamse Overheid). Deze 34 oproepen worden in wat volgt niet verder besproken.

Aantal klachten over het domein van Kind en Gezin

Voor 978 oproepen werd een klachtendossier gestart. Het gaat om 136 klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin zelf. De overige 842 klachten gaan over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin.

³ Oproepen waarbij louter informatie werd gevraagd en die geen ongenoegen betroffen en die aldus niet thuishoren op de Klachtendienst, werden niet in de registratie opgenomen.

Gezien de rapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst zoals bedoeld in het klachtendecreet, betrekking heeft op klachten over de overheid zelf, wordt in wat volgt eerst de aandacht gericht naar de klachten over de dienstverlening, een handeling of prestatie van Kind en Gezin zelf.

KLACHTEN OVER KIND EN GEZIN

2.1 Wijze waarop de klachtendienst werd gecontacteerd

Bij bijna 53 % van de 136 klachten over de diensten van Kind en Gezin nam de klager telefonisch contact op met de Klachtendienst. Bij ongeveer 14% van de klachten was er een schriftelijk stuk (brief of fax). 33% van de oproepers stuurde een mail.

2.2 Klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen

Bij het merendeel van de oproepen nam de klager zelf rechtstreeks contact op met de Klachtendienst. 68,4% van de oproepen (N=93) kwamen van ouders van jonge kinderen of van iemand anders uit de primaire omgeving van de kinderen. Bij 16,2% van de oproepen (N=22) ging het om een voorziening (onder de bevoegdheid van Kind en Gezin) die klacht wilde indienen over de instelling. Bij 8,1% was de klager nog iemand anders (bijvoorbeeld tewerkgesteld in een dienst die met Kind en Gezin te maken heeft, een andere arts). Bij 7 oproepen was er aanvankelijk geen rechtstreeks contact met de Klachtendienst en werd de klacht bijvoorbeeld via de Vlaamse Ombudsdienst of via een personeelslid doorgegeven.

Tabel 2 : Klachten over Kind en Gezin in 2004 naargelang de hoedanigheid van de oproeper

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Klager neemt rechtstreeks contact:		
- ouders, primaire omgeving kind	93	68,4
- voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin	22	16,2
- andere	11	8,1
Via een derde:		
- via een personeelslid van Kind en Gezin	2	1,5
- via de Vlaamse Ombudsdienst	5	3,7
Anonieme oproep, hoedanigheid onbekend	3	2,2
Totaal	136	100,0

2.3 Ontvankelijkheid van de klachten over Kind en Gezin

In 2004 was 65,4 % van de klachten over Kind en Gezin ontvankelijk. Het gaat om 89 dossiers. In meer dan een kwart van de klachtendossiers (36 dossiers of 26,5%) startte de Klachtendienst geen onderzoek omdat het ongenoegen ging over de regelgeving of het beleid. Een vaak gehoord ongenoegen was bijvoorbeeld het tekort aan opvangmogelijkheden in Vlaanderen. Andere ongenoegens handelden over de wetgeving rond het afleveren van fiscale attesten voor opvangkosten, de wetgeving rond de ouderbijdragen en het systeem van toekennen subsidie aan kinderopvang (of het gebrek daaraan). De ongenoegens over de regelgeving of beleid Preventieve Gezinsondersteuning handelden over het beleid inzake vergoeden van pleegzorg, het afschaffen van de urinetest door Kind en Gezin, geen afzonderlijk hepatitisB-vaccin verkrijgbaar en over het

feit dat er geen beroep mogelijk is tegen het gezinsrapport dat de evaluatieteams (adoptie) afleveren. De Klachtendienst maakte de inhoud van deze oproepen over aan de beleidsafdeling zodat die de oproeper kon informeren over het hoe en waarom van de beleidskeuze en eventuele perspectieven in de toekomst. 1 klachtendossier handelde over een beslissing waarvoor nog een beroep mogelijk was (beroep tegen intrekking van een attest van toezicht). Bij 1 dossier was voor de oproeper enkel een gerechtelijke weg mogelijk (aanvechten beëindigen contract voor hulp bij een meerling). 3 van de 4 kennelijk ongegronde klachten handelden over een inspectie - ambtenaar. De Klachtendienst oordeelde hierbij op basis van de gegevens van de oproeper dat inspectie kennelijk zijn taak correct had uitgevoerd.

In 5 dossiers bleef de klager zo vaag dat een klachtenbehandeling niet mogelijk was en gaf men ook geen bijkomende info als daarom werd verzocht (waaronder 2 over inspectie en 2 over een regioverpleegkundige).

Tabel 3 : Klachten over Kind en Gezin naargelang de ontvankelijkheid of de reden van onontvankelijkheid in 2004

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Ontvankelijk	89	65,4
Onontvankelijk		
- over regelgeving of beleid	36	26,5
- ongenoegen over beëindigen contract, enkel gerechtelijk te betwisten	1	0,7
- over beslissing waarvoor men bezwaar kan indienen	1	0,7
- kennelijk ongegronde klacht	4	2,9
- te vaag, niet bereid meer info te verschaffen	5	3,7
Totaal	136	100,0

2.4 Inhoud van de ontvankelijke klachten over Kind en Gezin

Bij de ontvankelijke klachten over de diensten van Kind en Gezin kan men inhoudelijk een onderscheid maken tussen enerzijds de 41 klachten over de eigen preventieve dienstverlening van Kind en Gezin aan (aanstaande) ouders van jonge kinderen en anderzijds de 48 klachten over de administratieve diensten of beleidsdiensten van de instelling.

De eigen preventieve dienstverlening van Kind en Gezin

De klachten over de regioverpleegkundigen die huisbezoeken brengen en ouders met een jong kindje ontvangen op de consultatiebureaus hadden voornamelijk betrekking op het niet nakomen van afspraken, bezoek overgeslagen of onverwacht bezoek brengen (8), onvriendelijk zijn of kwetsen, niet luisteren, geen tijd nemen (6), negatieve informatie verspreiden over een bepaalde opvangvoorziening (2) of inhoudelijk geen goede dienstverlening verschaffen (2).

De klachten over de permanentie op het regiohuis handelden grotendeels over de bereikbaarheid (10), over te lang moeten wachten op een (eerste of dringend) bezoek of afspraak voor een consult (5) of over samenwerken (1).

Bij de klachten over de dienstverlening op het consultatiebureau met gedeeltelijke verantwoordelijkheid van Kind en Gezin handelden er 4 over lang moeten wachten in de wachtzaal en 3 over de communicatie (niet gezegd dat vaccins niet aanwezig waren, negatieve info over een bepaalde arts verspreiden).

Tabel 4 : Ontvankelijke klachten over de eigen preventieve dienstverlening van Kind en Gezin in 2004

	<i>Aantal</i>
Regioverpleegkundige of teamverantwoordelijke	18
Permanentie op het regiohuis	16
Dienstverlening op het consultatiebureau*	7
Totaal	41

*met gedeelde verantwoordelijkheid van Kind en Gezin en het organiserend bestuur van het consultatiebureau

- Bij 10 van de 18 ontvankelijke klachten over een regioverpleegkundige of teamverantwoordelijke kwam de klachtendienst tot de eindbevinding dat de klacht (minstens deels) gegrond was. 1 klacht bleek ongegrond, 6 werden betwist en voor 1 klacht werd de klachtenbehandeling stopgezet omdat het probleem ondertussen was opgelost.

- Bij 7 van de 16 ontvankelijke klachten over een regiohuis kwam de klachtendienst tot de eindbevinding dat de klacht (minstens deels) gegrond was. Geen enkele klacht bleek ongegrond te zijn. Voor de overige 9 van de 16 klachten registreerde de Klachtendienst zelf geen eindbevinding en werd de opvolging van het probleem overgelaten aan de regiowerking.

- 4 van de 7 klachten over de dienstverlening op het consultatiebureau waren gegrond, 2 werden betwist en voor 1 klacht werd er geen eindbevinding geregistreerd (opgevolgd door de regiowerking).

Samen formuleerde de Klachtendienst voor 31 van de 41 klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning zelf een eindbevinding. Hiervan waren er 21 (deels) gegrond en was er maar 1 klacht ongegrond.

De administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin

De 48 ontvankelijke klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin hadden betrekking op verschillende afdelingen en diensten (zie tabel 4).

De 7 klachten over de Klachtendienst handelden over te lange behandeltijd, te weinig discretie of over te weinig of te veel ondernomen actie.

De 11 klachten over het domein kinderopvang handelden over de inhoud van de informatie op de website van Kind en Gezin, over brochures, over te lang moeten wachten (op aflevering attest van toezicht of op vergoeding), over richtlijnen ter preventie van wiegendoed die Kind en Gezin heeft uitgevaardigd voor de voorzieningen of over te weinig hulp bij bekomen fiscaal attest.

De Klachten over de afdeling Preventieve Gezinsondersteuning handelden in 4 van de 12 dossiers over adoptie (bvb te weinig rechtzetting na klachten vorig jaar, overheveling adoptiedossier na intrekking erkenning van bepaalde adoptiedienst). Andere klachten handelden over het individueel functioneren van bepaalde personeelsleden, een richtlijn ter preventie van wiegendoed of over het verstrekken van info.

De 5 klachten over de afdeling Inspectie en Interne Audit handelden over de inspectieambtenaren (te streng of niet streng genoeg, opmerkingen over omgangsvormen, over de inhoud van een inspectieverslag, ...).

De 7 klachten op het domein van communicatie handelden over de website, over de K&G-lijn of over het uitblijven van beloofde gegevens.

De 3 klachten over de Juridische dienst hadden te maken met te lang moeten wachten op antwoord, met de juridisch info op de website en met het toezenden van documenten in het kader van de openbaarheid van bestuur.

Tabel 5 : Ontvankelijke klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin in 2004 naargelang de dienst waarover het gaat

	<i>Aantal</i>
Klachtendienst	7
Kinderopvang (centraal of provinciaal)	11
Preventieve gezinsondersteuning	12
Inspectie en Interne Audit	5
Communicatie, K&G-lijn	7
Domein Algemene Diensten, beheer	1
Ondersteunende diensten	1
Juridische Dienst	3
ICT, technische kant van de website	1
Totaal	48

Bij 15 van de 48 (31,3%) ontvankelijke klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin kwam de klachtendienst tot de eindbevinding dat de klacht (minstens deels) gegrond was. 18 klachten bleken ongegrond, 3 klachten werden als terechte opmerking beschouwd en 4 klachten bleven betwist (of geen oordeel mogelijk). Voor 6 klachten werd het probleem opgelost (klacht zonder voorwerp geworden).

Voor 2 klachten registreerde de Klachtendienst zelf geen eindbevinding (werden binnen Kind en Gezin opgevolgd door een andere dienst dan de Klachtendienst).

2.5 Gegronde klachten over Kind en Gezin: herstel en ombudsnorm

Voor 26 van de 36 (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin was er sprake van volledig herstel of probleem opgelost. 7 gegronde klachten werden voor een deel opgelost. Voor de 3 overige (deels) gegronde klachten was er onduidelijkheid over het herstel of de rechtzetting.

Voor de 36 klachten over Kind en Gezin die als (deels) gegrond werden beoordeeld, werd geregistreerd welke ombudsnorm in het geding was. Bij meer dan de helft van de gegronde klachtendossiers (20 dossiers) was het probleem dat Kind en Gezin zijn afspraak niet nakwam, de gebruiker zich onheus behandeld voelde. 15 van deze 20 gegronde klachten over niet nakomen van beloftes situeerden zich op het domein van de preventieve gezinsondersteuning. Op de tweede plaats kwamen de (4) gegronde klachten waarbij men te lang moest wachten. In 3 dossiers was de informatie die werd verschaft, ontoereikend en in evenveel dossiers was Kind en Gezin onvoldoende bereikbaar.

Tabel 6: (Deels) gegronde klachten over Kind en Gezin in 2004 naargelang de ombudsnorm

	<i>Aantal</i>
Niet akkoord met dienstverlening, prestatie of beslissing	2
Te lange behandeltermijn	4
Ontoereikende informatieverstrekking	3
Onvoldoende bereikbaar	3
Afspraak niet nagekomen, voelt zich onheus behandeld	20
Andere zoals te weinig discretie, verstrooidheid	4
Totaal	36

2.6 Termijnen voor de behandeling van de klachten over Kind en Gezin

Bij klachten over Kind en Gezin werd de ontvangstmelding gemiddeld na 5,71 kalenderdagen verstuurd. Bij 117 klachtendossiers (ontvankelijk én onontvankelijke klachten, N=136) werd de ontvangstmelding binnen de 10 dagen verstuurd. Bij 8 dossiers werd de ontvangstmelding verstuurd tussen dag 11 en dag 20 en bij 10 dossiers duurde het langer dan 20 dagen. Bij deze laatste dossiers werd niet alleen de ontvangst bevestigd maar werd tevens ook inhoudelijk een (definitief) antwoord verschaft.

De Klachtendienst hanteerde als datum voor het binnenkomen van de klacht, de datum waarop de klacht effectief de dienst bereikte.

De klagers werden gemiddeld 27 dagen na het binnenkomen van de klacht in kennis gesteld van de eindbevindingen.

Bij 67 van de 136 klachtendossiers over Kind en Gezin werd de eindbevinding in minder dan 20 dagen overgemaakt, bij 40 dossiers werden de bevindingen overgemaakt tussen de 21 en 45 dagen, bij 25 dossier was dat tussen de 46 en de 90 dagen en 4 dossiers werden afgesloten na een periode van meer dan 90 dagen.

KLACHTEN OVER DE VOORZIENINGEN ONDER DE BEVOEGDHEID VAN KIND EN GEZIN

Bij de bespreking van de klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin, moet de bemerking gemaakt worden dat deze klachten in grote mate door de voorzieningen zelf worden behandeld. Veel problemen kunnen zonder tussenkomst van de Klachtendienst van Kind en Gezin opgelost worden.

2.7 Wijze waarop de klachtendienst werd gecontacteerd

Bij 65,3 % van de klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin nam de klager telefonisch contact op met de Klachtendienst. Bij 10,3% van de klachten was er een schriftelijk stuk. Bijna 24% van de oproepers stuurde een mail. Slechts zeer uitzonderlijk had een persoonlijk gesprek plaats voor de intake van de klacht.

2.8 Klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen

Bij bijna 94% van de klachten nam de klager zelf rechtstreeks contact op met de Klachtendienst. De klachten over de voorzieningen waren in 84% van de gevallen afkomstig van de ouders of familieleden van het kind dat van de voorziening gebruik maakte. Bij 5,8% van de klachten zijn het de burens van de voorziening, een ex-personeelslid, iemand die solliciteerde of stage liep bij de voorziening die klacht indiende. Bij bijna 4% ging het om een onthaalouder die ontevreden was over een Dienst voor Onthaalouders of een voorziening die ontevreden was over een andere voorziening.

Bij 42 oproepen was er aanvankelijk geen rechtstreeks contact met de Klachtendienst en werd de klacht bijvoorbeeld via een personeelslid, via een voorziening of via een advocaat of de politie doorgegeven.

Tabel 7 : Klachten over een voorziening in 2004 naargelang de hoedanigheid van de oproeper

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Klager neemt rechtstreeks contact:		
- ouders, primaire omgeving Kind	707	84,0
- voorziening onder Kind en Gezin	33	3,9
- andere zoals buur, ex-personeelslid, sollicitant, ...	49	5,8
Via een derde:		
- via personeel van Kind en Gezin	27	3,2
- via een voorziening	1	0,1
- via Vlaamse Ombudsdienst of kabinet	3	0,4
- via andere zoals via advocaat, via O.N.E., via politie...	11	1,3
Anonieme oproep, hoedanigheid onbekend	11	1,3
Totaal	842	100,0

2.9 Ontvankelijkheid van de klachten over een voorziening

Bijna 78% van de klachten over een voorziening was ontvankelijk. Het gaat om 656 dossiers.

Tabel 8 : Klachten over een voorziening naargelang de ontvankelijkheid of de reden van onontvankelijkheid in 2004

	Aantal	%
Ontvankelijk	656	77,9
Onontvankelijk		
- buiten bevoegdheid Klachtendienst	53	6,3
- contractueel geschil, gerechtelijke procedure	86	10,2
- feiten meer dan 1 jaar oud of klacht werd reeds behandeld	5	0,6
- oproeper volledig onbekend en klacht niet over veiligheid kind	1	0,1
- kennelijk ongegrond	7	0,8
- te vaag, niet bereid meer info te verschaffen	34	4,0
Totaal	842	100,0

Bij de onontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin waren er 53 die buiten het bevoegdheidsdomein van de Klachtendienst vielen. Deze klachten hadden wel te maken met een voorziening maar situeerden zich bijvoorbeeld eerder binnen de privé-sfeer van de onthaalouder of vielen buiten het gereguleerd kader.

Bij 86 dossiers was er enkel sprake van een contractueel geschil waarvoor een gerechtelijke procedure aangewezen was of al bezig was. Het ging voornamelijk om plotse eenzijdige wijzigingen van de overeenkomst tussen de ouders en de voorziening of betwistingen van de afrekening voor de opvang bij een zelfstandige onthaalouder, mini-crèche of zelfstandig kinderdagverblijf. Gezien dit niet wettelijk geregeld is en iedere onthaalouder zelf de prijs kan vastleggen in een contract met de ouders, moet de Klachtendienst de gebruiker hiervoor bij een blijvend geschil verwijzen naar de vrederechter.

De ervaring van de Klachtendienst is dat veel klagers een inhoudelijke, ontvankelijke klacht indienen en in de rand daarvan ook nog een contractueel geschil melden. Het aantal betwistingen van wijzigingen van een contract of van de afrekening van de prijs van de opvang is in realiteit wellicht dan ook hoger dan de hier vermelde 85 onontvankelijke klachten.

Bij 5 klachtendossiers waren de feiten meer dan 1 jaar oud of werden de klachten onontvankelijk beschouwd omdat ze in hetzelfde jaar al eens behandeld werden.

Bij 1 klachtendossier was de klager volledig onbekend, was ook onduidelijk wat de relatie was tussen de klager en de beklagde en betrof de klacht inhoudelijk geen situatie van onveiligheid voor de kinderen. Daarom werd beslist de klacht onontvankelijk te verklaren.

De anonieme klachten waarbij de oproeper wel zijn naam in vertrouwen meedeelde aan de Klachtendienst of verduidelijkte in welke hoedanigheid hij of zij te maken had met de voorziening waarover de klacht handelde, werden meestal wel beschouwd als nuttige informatie.

Bij 34 klachten over een voorziening noemde de klager de naam van de voorziening niet, bleef de formulering vaag en ging de oproeper niet in op de vraag van de Klachtendienst om meer specifiek te zijn. Hierdoor was het niet mogelijk een klachtenonderzoek te starten.

Voor de bespreking van de ontvankelijke klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin, wordt een onderscheid gemaakt tussen enerzijds de klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus, anderzijds de klachten over een adoptievoorziening, een

Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) of een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK) en ten slotte de klachten over een kinderopvangvoorziening.

Tabel 9: Ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2004 naargelang de sector.

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Consultatiebureau	60	9,1
Voorziening sector adoptie, CKG of VK	17	2,6
Kinderopvangvoorziening	579	88,3
Totaal	656	100,0

2.10 De ontvankelijke klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus

In 2004 behandelde de Klachtendienst 60 ontvankelijke klachten over de consultatiebureaus voor het jonge kind en de prenatale consultatiebureaus.

Het gaat om klachten over een aspect van de werking van een consultatiebureau dat onder de verantwoordelijkheid van het organiserend bestuur valt of klachten over een medewerker in dienst van dit organiserend bestuur.

50 van deze 60 klachten gingen over een consultatiebureau-arts. Het ging hierbij voornamelijk om:

- een ongenoegen over het inhoudelijk functioneren van de arts (24) zoals onnauwkeurig meten, verkeerd vaccin geven, onterecht alarmerend doorverwijzen, dronken zijn, ..;
- een ongenoegen over de omgangsvormen zoals te weinig info geven, onvriendelijk of kortaf zijn, uitlachen (24)
- of een ongenoegen over iets eerder praktisch (2) bvb veel te laat komen.

24 klachten over de consultatiebureau-artsen (48%) waren gegrond, 8 waren ongegrond, 11 werden betwist. Twee klachtendossiers over consultatiebureau-artsen werden stopgezet (klacht niet meer gehandhaafd of probleem opgelost) en 3 werden opgevolgd door het organiserend bestuur. Twee klachtendossiers over consultatiebureau-artsen waren nog niet afgewerkt op het moment van het afsluiten van de registratie.

Tabel 10: Ontvankelijke klachten over de consultatiebureaus in 2004

	<i>Aantal</i>
Consultatiebureau-arts	50
Vrijwilligster op het consultatiebureau	4
Infrastructuur van het consultatiebureau	4
Ander werkingsaspect, verantwoordelijkheid van organiserend bestuur	2
Totaal	60

Van de 10 klachten over de werking van een consultatiebureau handelden er 4 over de toestand van de lokalen of de verwarming, 4 over de vrijwillige medewerkers en 2 over andere werkingsaspecten zoals bijvoorbeeld vergeten te verwittigen dat de arts niet kon komen.

5 van deze 10 klachten waren (deels) gegrond, 1 was ongegrond, 1 dossier werd stopgezet. Voor de 3 andere klachtendossiers over de werking van een consultatiebureau registreerde de Klachtendienst zelf geen eindbevinding (werden ofwel opgevolgd door de medewerkers preventieve gezinsondersteuners van Kind en Gezin ofwel door het organiserend bestuur zelf).

Samen formuleerde de Klachtendienst voor 54 van de 60 klachten over de consultatiebureaus een eindbevinding. Hiervan waren er 29 gegrond en 9 ongegrond.

2.11 De ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, een CKG of een VK

In 2004 behandelde de Klachtendienst 5 klachten over een adoptievoorziening waaronder 2 over een adoptiedienst en 3 over een evaluatieteam. Verder waren er 2 klachten over een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK), 8 over een Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) en 2 over de Kinder- en jongerentelefoon.

Tabel 11: Ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, CKG of VK in 2004

	<i>Aantal</i>
Adoptievoorziening	5
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	2
Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning	8
Kinder- en jongerentelefoon	2
Totaal	17

Deze 17 klachten gingen bijvoorbeeld over te lang moeten wachten, over de communicatiestijl of omgang met de klant, over het inhoudelijk functioneren, over de privacy of over een praktische kwestie.

Globaal waren 4 van de 17 klachten (deels) gegrond (3 over een CKG en 1 over een adoptiedienst), werden 2 als terechte opmerkingen beschouwd, waren 4 ongegrond en 5 betwist. 2 klachtendossiers konden stopgezet worden (probleem opgelost, klacht niet gehandhaafd).

2.12 De ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

Aantal ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

De klachtendienst van Kind en Gezin noteerde in 2004 579 ontvankelijke klachten over kinderopvang. Het ging om 253 klachten over een erkende of gesubsidieerde kinderopvangvoorziening zoals een kinderdagverblijf, een dienst voor opvanggezinnen, een daarbij aangesloten opvanggezin of een gesubsidieerd initiatief voor buitenschoolse opvang. Verder handelden 302 klachten over een zelfstandige onthaalouder of zelfstandig kinderdagverblijf of mini-crèche. Ten slotte waren er 24 klachten over enkel gemelde of niet gemelde kinderopvang.

Tabel 12: Ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening naargelang het statuut van de voorziening in 2004

	Aantal	%
Erkende en/of gesubsidieerde opvangvoorziening:		
Erkend en gesubsidieerd kinderdagverblijf	98	16,9
Dienst voor opvanggezinnen	85	14,7
Opvanggezin van dienst voor opvanggezinnen	42	7,2
Initiatief buitenschoolse opvang	27	4,7
Vormingsproject	1	0,2
<i>(Subtotaal erkende en/of gesubsidieerde kinderopvang)</i>	<i>(253)</i>	<i>(43,7)</i>
Zelfstandige opvangvoorziening onder toezicht van Kind en Gezin:		
Zelfstandige Onthaalouder	82	14,2
Zelfstandig kinderdagverblijf, mini-crèche	220	38,0
<i>(Subtotaal zelfstandige kinderopvang)</i>	<i>(302)</i>	<i>(52,2)</i>
Enkel gemelde opvang of niet gemelde opvang	24	4,1
Totaal	579	100,0

Inhoud van de klachten over een kinderopvangvoorziening

- 25,6% van de klachten ging over te veel kinderen in de opvang in verhouding tot het aantal beschikbare personeelsleden of over het opnamebeleid van de voorziening (waaronder problemen met voorrang geven aan bepaalde groepen van kinderen zoals bijvoorbeeld aan broers of zussen, aan kinderen die in de gemeente van de opvang zelf wonen of van plan zijn om naar de school te gaan die als organiserend bestuur van de opvang optreedt)
- Op de tweede plaats (20,7%) kwamen de groep klachten over de hygiëne, voeding of verzorging van de kinderen, waaronder ook roken in de opvang en de problematiek van dieren in de opvang.
- Op de derde plaats (12,8%) waren er de klachten over de veiligheid van de kinderen. Het kon gaan om kinderen die alleen werden gelaten, kinderen die een ongeval overkwam dat volgens de klager te vermijden was, kinderen die andere kinderen een letsel toebrachten of een opvangpersoon die een kind sloeg of verwondde.
- Een volgende belangrijke categorie zijn de klachten over onduidelijkheden of niet naleven van het huishoudelijk reglement, het contract of problemen met het fiscaal attest (12,6%).
- Ook zijn er klachten over het pedagogisch functioneren van de onthaalouder of kinderverzorgster (10,0%). Voorbeelden hiervan zijn het onaangepast straffen van kinderen, te weinig of geen aangepast pedagogische aanbod, enz.
- Verder is er de groep klachten over de omgang met de ouders, de communicatiestijl, te weinig informatie geven of niet voldoende bereikbaar zijn (8,8%).
- Andere klachten over de kinderopvang gaan inhoudelijk over het algemeen beleid van de opvangvoorziening of de wijze van klachtenbehandeling (samen 6%), de accommodatie (1,9%) of een medisch aspect (1,2%).

De inhoud van de klachten verschilt naargelang het gaat om gesubsidieerde of zelfstandige kinderopvangvoorzieningen.

Een opvallende verschil is dat bij de klachten over de gesubsidieerde sector bijna 1 op 3 klachten (32%) betrekking had op te veel kinderen in de opvang in verhouding tot het aantal beschikbare personeelsleden of over het opnamebeleid van de voorziening. Bij de zelfstandige voorzieningen is dat (slechts) 21,5%.

De klachten over de zelfstandige kinderopvangvoorzieningen handelden in meer dan 30% over de verzorging, hygiëne en voeding terwijl dit soort klachten relatief minder voorkwamen in de gesubsidieerde opvang (10,3%).

Bij 9 klachten over een kinderopvangvoorziening was de Klachtendienst op het moment van de intake van de klacht ongerust over de fysieke of psychische integriteit van de opgevangen kinderen. Deze dossiers werden behandeld volgens de procedure voor gevaarsituaties.

Eindbevinding bij de klachten over een kinderopvangvoorziening en opvolging

Voor 148 klachten over de kinderopvang besloot de Klachtendienst dat de klacht (minstens deels) gegrond was. Bij 8 klachten ging het om terechte opmerkingen. 41 klachten bleken na onderzoek ongegrond. Voor 78 klachten bleef er een betwisting (woord van de klager tegenover woord van de opvangverantwoordelijk).

Samen formuleerde de Klachtendienst voor 275 klachtendossiers zelf een eindbevinding. 53,8 % hiervan was (deels) gegrond.

Bij 134 klachten werd het gesignaleerde probleem voor opvolging doorgegeven aan de inspectie-ambtenaar van Kind en Gezin én/of de dossierbeheerder. De Klachtendienst formuleerde voor deze groep dossiers zelf geen eindbevinding.

Bij 121 oproepen werd de klacht (op vraag van de Klachtendienst of op rechtstreekse vraag van de klager) opgevolgd door de directie of het organiserend bestuur van de opvangvoorziening en nam die rechtstreeks contact met de klager. Voor deze klachten werd niet meer gevraagd om de afloop van het klachtenonderzoek mee te delen aan de Klachtendienst.

Bij 42 klachtendossiers werd de oproeper doorverwezen naar de directie of organiserend bestuur van de betrokken opvanginstellingen of naar de betrokken onthaalouder. Afspraak was hier dat de klager opnieuw contact kon opnemen met de Klachtendienst als het probleem niet opgelost geraakte. Deze dossiers werden op de Klachtendienst 2 maanden als “wachtdossier” open gehouden. Voor deze klachten ontving de Klachtendienst echter geen nieuw signaal. Samen kunnen we er dus vanuit gaan dat 163 klachten door de directie of het organiserend bestuur van de voorziening werden behandeld.

Ten slotte waren er 7 klachtendossiers van 2004 die op het moment van het afsluiten van de registratie nog niet helemaal waren afgerond.

Tabel 13: Ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening naargelang wie het dossier opvolgde in 2004

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Onderzoek, eindbevinding door de Klachtendienst	275	48,1
Opvolging door de inspectie-ambtenaar en dossierbeheerder van Kind en Gezin	134	23,4
Opvolging door het organiserend bestuur of directie van de voorziening	163	28,5
Totaal*	572	100,0

* De 7 klachten over kinderopvang die nog in behandeling waren op het moment dat de registratie werd afgerond, niet inbegrepen.

Voor 88 van de 148 (deels) gegronde klachten (59,5%) was er sprake van een oplossing of een gedeeltelijke oplossing. Bij 50 gegronde klachten was het voor de Klachtendienst onduidelijk of het probleem werd opgelost en bij 10 gegronde klachten was er geen oplossing of rechtzetting.

2.13 Termijnen voor de behandeling van de klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin

Bij klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin werd de ontvangstmelding gemiddeld na 5,04 kalenderdagen verstuurd. Bij 715 klachtendossiers (ontvankelijk én onontvankelijke klachten, N=842) werd de ontvangstmelding binnen de 10 dagen verstuurd. Bij 112 dossiers duurde het langer dan 10 dagen. Voor 15 dossiers was er geen ontvangstmelding omdat de Klachtendienst niet over contactgegevens beschikte (onbekende oproeper).

De klagers werden gemiddeld 37 dagen na het binnenkomen van de klacht in kennis gesteld van de eindbevindingen.

Bij 416 van de 833 klachtendossiers⁴ over Kind en Gezin werd de eindbevinding in minder dan 20 dagen overgemaakt, bij 127 dossiers werden de bevindingen overgemaakt tussen de 21 en 45 dagen, bij 194 dossier was dat tussen de 46 en de 90 dagen en 96 dossiers werden afgesloten na een periode van meer dan 90 dagen.

⁴ De 9 klachtendossiers die nog in behandeling waren op het moment dat de registratie werd afgerond, niet inbegrepen. Het ging om 7 klachten over een kinderopvangvoorziening en 2 over een CB-arts.

3 Evaluatie van het klachtenbeeld

Vergelijking met het klachtenbeeld van vorig jaar

Het aantal oproepen bij de Klachtendienst van Kind en Gezin bedroeg in 2004 ongeveer evenveel als in 2003. Als we meer in detail gaan, valt het op dat het aantal informatieve oproepen daalde. Het totale aantal klachten steeg met bijna 7%.

De klachten over Kind en Gezin zelf daalden met ongeveer 10%. De daling van het aantal klachten over Kind en Gezin situeerde zich zowel bij de categorie klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning (van 54 in 2003 naar 41 in 2004) als bij de categorie klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin (van 61 in 2003 naar 48 in 2004).

Tabel 14: evolutie van het aantal klachten* over de jaren 2003 en 2004

	2003	2004	evolutie in %
Over Kind en Gezin (ontvankelijke)	151 (115)	136 (89)	-9,9 (-22,6)
Over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin (ontvankelijke)	764 (585)	842 (656)	+10,2 (+12,1)
Totaal	915	978	+6,9

* Ontvankelijke én onontvankelijke klachten

De toename van het aantal klachten komt op rekening van de categorie klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin. Het gaat om een stijging van 10%. Het aantal ontvankelijke klachten over een voorziening steeg met 12%.

Onderstaande tabel geeft meer details over deze categorie van klachten.

Tabel 15: evolutie van het aantal ontvankelijke klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin over de jaren 2003 en 2004

	2003	2004	evolutie in %
Over een consultatiebureau	86	60	-30,2
Over de sector adoptie, CKG of VK	19	17	-10,5
Over een kinderopvangvoorziening	480	579	+20,6
gesubsidieerde opvang	(197)	(253)	(+28,4)
zelfstandige opvang	(270)	(302)	(+11,9)
(niet) gemelde opvang	(13)	(24)	(+84,6)
Totaal	585	656	+12,1

Het aantal ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening steeg met 20,6%. In absolute aantallen gaat het om een toename van ongeveer 100 klachtendossiers.

Bij de deelcategorie klachten over de gesubsidieerde opvang, meer bepaald bij de klachten over de erkende en gesubsidieerde kinderdagverblijven en de diensten voor opvanggezinnen, is er zelfs een stijging van het aantal met 28%.

Binnen de categorie gesubsidieerde opvang zitten ook de klachten over de onthaalouders aangesloten bij een dienst voor opvanggezinnen. In 2004 kwamen de klachten over deze onthaalouders in mindere mate terecht op de Klachtendienst van Kind en Gezin (afname van 48 in 2003 naar 42 in 2004).

Bij de klachten over de gesubsidieerde sector had bijna 1 op 3 (32%) betrekking op te veel kinderen in de opvang in verhouding tot het aantal beschikbare personeelsleden of op het opnamebeleid van de voorziening.

Opvallend in het voorbije jaar was dat het aantal klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus daalde van 86 in 2003 naar 60 in 2004. Deze daling had voor een groot deel betrekking op de categorie klachten over de consultatiebureau-artsen. In 2004 ging het om een 50-tal dossiers, in 2003 waren dat er nog 62.

Wijzigingen in de klachtenbehandeling

Opvallend is dat het aantal oproepen bij de Klachtendienst van Kind en Gezin die per mail worden ontvangen, fors gestegen is. Momenteel is het een feit dat 1 op de 3 klagers een mail stuurt in plaats van te bellen of een brief te schrijven. Regelmatig zijn deze mails vrij vaag en moet de klachtenbehandelaar om meer informatie vragen alvorens een klachtendossier te kunnen starten. Soms is de klager dan niet meer bereid deze bijkomende informatie te geven, wat dan de indruk geeft dat de eerste mail in een “opwelling” werd verstuurd, dat men zijn frustratie wilde luchten doch eigenlijk geen klachtenonderzoek wenst in gang te zetten.

Verder blijkt uit de cijfers van 2004 dat de Klachtendienst van Kind en Gezin niet altijd de termijnen haalt die het klachtendecreet voorschrijft voor een ontvangstmelding of voor het versturen van de eindbevinding naar de oproeper. Dit zal als aandachtspunt worden meegenomen voor het komende werkingsjaar.

De ontvangstmeldingen werden in 2004 gemiddeld pas later verstuurd in vergelijking met vorig jaar maar inhoudelijk zijn deze ontvangstmeldingen wel verbeterd. Ze worden nu geschreven nadat het dossier werd besproken op het teamoverleg van klachtenbehandelaars en de oproeper verneemt daar de resultaten van; hij/zij verneemt aan welke klachtenbehandelaar het dossier werd toegewezen en welke stappen de Klachtendienst zal zetten.

4 Realisatie in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling

Realisaties om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden

Op basis van de klachtendossiers van de eerste helft van 2004 formuleerde de Klachtendienst een eerste reeks interne aanbevelingen. Ze werden binnen Kind en Gezin in het najaar verspreid en er werd gevraagd te rapporteren over de maatregelen die er werden genomen om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden. Dit leverde een lijst op van realisaties.

Op basis van de resultaten van het volledige jaar 2004, zal overlopen worden op welke punten nog aanbevelingen vanwege de Klachtendienst nuttig zijn.

Realisaties om de klachtenbehandeling intern doorzichtig en eenduidig te maken

In maart 2004 heeft de Klachtendienst zijn algemene klachtenprocedure laten goedkeuren door het Directiecomité en de Raad van Bestuur. De proceduretekst staat sindsdien op de website. Toen werd reeds aangekondigd dat er ook werk zou gemaakt worden van meer concrete afspraken, per domein/afdeling, over hoe de klachtenbehandeling in de praktijk best verloopt.

In januari 2005 werden de afspraken inzake klachtenbehandeling, domein eigen preventieve gezinsondersteuning, goedgekeurd. Het gaat om richtlijnen voor de regioteamleden van Kind en Gezin (regioverpleegkundigen, gezinsondersteuners en doelgroepwerkers), de regioteamverantwoordelijken en de stafmedewerkers preventieve gezinsondersteuning. Op die manier wordt een antwoord gegeven op hun dagdagelijkse vragen rond klachtenbehandeling zoals bijvoorbeeld:

- Wat is het verschil tussen een "gewone" klantopmerking en een klacht ?
- - Hoe wordt een klacht over een regioteamlid behandeld ?
- - Wat als een regioteamlid zelf vaststelt dat de dienstverlening gebreken vertoont ?
- - Wat als een regioteamlid verneemt dat een ouder ontevreden is over een kinderopvangvoorziening ?

5 Voorstellen tot verbetering

De Klachtendienst wil door het duiden van zowel intern, organisatorische pijnpunten als pijnpunten bij de voorzieningen bijdragen tot het verbeterproces.

De lijst van aanbevelingen was nog niet beschikbaar op het moment van rapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst.

6 Ingevulde vragenlijst

Vragenlijst voor het verslag 2004
over het klachtenmanagement van Kind en Gezin

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten over Kind en Gezin	Totaal	136
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid Totaal=136	Ontvankelijk	89
	Onontvankelijk	47
	Beleid en regelgeving	36
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	1
	Contractueel geschil, gerechtelijk betwist	1
	Kennelijk ongegrond	4
	Andere, klacht te vaag	5
Aantal klachten volgens de drager Totaal=136	Brief, fax	19
	Mail	45
	Telefoon	72
	Mondeling, persoonlijk contact	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen Totaal=136	Rechtstreeks van burger	126
	Via personeelslid van Kind en Gezin	2
	Via Vlaamse ombudsdienst	5
	anonieme oproep en onbekend of het van een klant komt (hoedanigheid onbekend)	3
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding Totaal=135 Voor 1 klacht werd geen ontvangstmelding verstuurd	Gemiddelde	5,71
	Mediaan	3 (dag van de intake)
	0-10 dagen	117
	> 10 dagen	18
Statistische gegevens over het termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing Totaal = 136	Gemiddelde	27,39
	Mediaan	21
	0-20 dagen	67
	21-45 dagen	40
	46-90 dagen	25
	>90 dagen	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid Totaal = 58 12 klachten bleven betwist, 7 klachten werden zonder voorwerp (probleem opgelost), voor 12 klachten werd het probleem opgevolgd door een andere dienst binnen Kind en Gezin en noteerde de Klachtendienst geen eindbevinding	Gegronnd	28
	Deels gegrond	8
	Ongegrond	19
	Terechte opmerking	3
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing Totaal = 36	Opgelost, hersteld	26
	Deels opgelost /	7
	Herstel onduidelijk	3
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten en terechte opmerkingen volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (N=36)	Niet-correcte beslissing, prestatie of dienstverlening	2
	Te lange behandeltermijn	4
	Ontoereikende informatieverstrekking	3
	Onvoldoende bereikbaarheid	3
	Onheuse bejegening, afspraak niet nagekomen	20
	Andere	4

2. Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten. <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 klachten</u> 	Afzonderlijk blad gebruiken
--	-----------------------------

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)	Afzonderlijk blad gebruiken
--	-----------------------------

4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar	Afzonderlijk blad gebruiken
--	-----------------------------

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar	Afzonderlijk blad gebruiken
---	-----------------------------

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

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

Afzonderlijk blad gebruiken

BI JLAGE 1

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN

A. Klachten betreffende dienstverlening personeel

	<u>Aantal</u>	<u>Toegepaste ombudsnorm</u>	<u>Aantal</u>
gegronde klacht, deels opgelost	2	onheuse bejegening	3
deels gegronde klacht, deels opgelost	1		
ongegronde	5		
Totaal	8	Totaal	3

B. Klachten betreffende schuttingen aan sluizen

gegronde klacht, maar opgelost	4	niet correcte beslissing	4
deels gegronde, deels opgelost	1	andere	1
ongegronde	6		
Totaal	11	Totaal	5

C. Klachten betreffende wegenis en jaagpaden

gegrond, maar opgelost	1	onvoldoende bereikbaarheid	3
gegrond, maar deels opgelost	1	te lange behandeltermijn	1
deels gegronde, deels opgelost	3	andere	1
ongegronde	1		
Totaal	6	Totaal	5

D. Klachten betreffende veiligheid scheepvaartverkeer

gegrond, maar opgelost	4	onvoldoende bereikbaarheid	4
gegrond, maar deels opgelost	1	andere	4
gegrond, onopgelost	1		
deels gegronde, deels opgelost	2		
ongegronde	1		
Totaal	9	Totaal	8

E. Klachten van waterwegenvignet

ongegronde	1		
Totaal	1		

F. Klachten over lawaaihinder, overlast

gegrond, onopgelost	1	te lange behandeltermijn	4
deels gegronde, deels opgelost	1		
Totaal	2	Totaal	4

BIJLAGE 2

3. KORTE BESCHRIJVING PROCEDURE KLACHTENBEHANDLING

Bij nv De Scheepvaart bestaat er reeds een klachtenprocedure voor de schippers sedert 1984. Op iedere sluis ligt een klachtenboek ter beschikking. De schipper kan dus op elke sluis een klacht indienen.

Na het indienen van een klacht geeft de bedienaar van de sluis zijn versie van de feiten. De districtsverantwoordelijke ontvangt de klacht en de schriftelijke repliek van de sluisbedienaar en maakt een verslag op met eventueel te nemen maatregelen en/of sancties.

Sedert de invoering van het klachtendecreet wordt er onmiddellijk een kopie van de klacht doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar. Hij bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht. Nadat hij het verslag van de districtsverantwoordelijke gekregen heeft, rapporteert de klachtenbehandelaar schriftelijk het resultaat aan de indiener van de klacht.

De andere klachten komen rechtstreeks bij de klachtenbehandelaar terecht en worden voor advies doorgestuurd naar de bevoegde dienst. Na het advies van de districtsverantwoordelijke rapporteert de klachtenbehandelaar schriftelijk aan de indiener van de klacht.

BI JLAGE 3

4. KLACHTENBEELD AFGELOPEN JAAR

2004 was het derde jaar klachtenbehandeling “nieuwe stijl”. Zoals de vorige jaren zijn de meeste klachten afkomstig van schippers. Dit is niet verwonderlijk omdat de exploitatie van de waterwegen de hoofdopdracht is van nv De Scheepvaart.

De klachten hadden in de meeste gevallen betrekking op de indeling van schuttingen en herstellingen aan de sluisen waardoor één of meer sluisen van het sluisencomplex buiten werking zijn. Deze klachten waren vaak ongegrond. Meestal ligt een subjectief gevoel van onterechte behandeling aan de basis. De sluisbedienaar moet evenwel autonoom zijn indeling doen aan de hand van diverse criteria zoals beurtrol en afmetingen van het schip.

De klachten betreffende wegenis en jaagpaden komen ook relatief vaak voor. Zij worden ter harte genomen en indien nodig zo snel mogelijk opgelost.

De klachten over de dienstverlening werden consciëntieus onderzocht. Hierbij werd de betrokken ambtenaar steeds gehoord.

BIJLAGE 4

5. EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD IN HET AFGELOPEN JAAR

In 2004 waren er 37 klachten. Het aantal klachten bleef t.a.v. 2003 vrijwel status-quo. Ook het klachtenbeeld was vrijwel hetzelfde als vorig jaar.

6. CONCRETE REALISATIES TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING IN HET AFGELOPEN JAAR

- verbeteringen en herstellingen aan jaagpaden en wegen;
- betere dienstverlening aan sommige sluizen en bruggen.

7. CONCRETE VOORSTELLEN TOT VERBETERING OP BASIS VAN DE BEHANDELDE KLACHTEN

Het personeel dat de sluizen bedient heeft de opleidingen klantvriendelijkheid, communicatie en omgaan met agressie gevolgd.

Bij de opleiding van nieuwe ambtenaren zijn deze cursussen voorzien in het basispakket.

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van

.....

I. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	37
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	37
	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	21
	Mail	7
	Telefoon	6
	Fax	3
	Mondeling	-

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	22
	Via kabinet	-
	Via Vlaamse ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	-
	Andere kanalen (klachtenboek)	14
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	5,43
	Mediaan	6
	0-10 dagen	35
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	23,83
	Mediaan	19,50
	0-20 dagen	18
	21-45 dagen	15
	46-90 dagen	3
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	15
	Deels gegrond	8
	Ongegrond	14
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	9
	Deels opgelost	12
	Onopgelost	2
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	4
	Te lange behandeltermijn	3
	Ontoereikende informatieverstrekking	-
	Onvoldoende bereikbaarheid	7
	Onheuse bejegening	3
	Andere	6

<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 klacht is opgelost</u> (opgelost / deels opgelost / onopgelost) ➤ Per inhoudelijke categorie; de toegepaste ombudsnormen bij de <u>(deels) gegronde klachten</u> 	<p>Afzonderlijk blad gebruiken - bijlage 1</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 - bijlage 2</p>
<p>4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Afzonderlijk blad gebruiken - bijlage 3</p>
<p>5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Afzonderlijk blad gebruiken - bijlage 4 punt 5</p>
<p>6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?</p>	<p>Afzonderlijk blad gebruiken - bijlage 4 punt 6</p>
<p>7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?</p>	<p>Afzonderlijk blad gebruiken - bijlage 4 punt 7</p>

Vragenlijst voor het verslag 2004 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Ombudsdienst van OPENBAAR PSYCHIATRISCH ZIEKENHUIS te GEEL

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	173

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	173
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	
---	--

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden 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 ontvankelijke klachten:	
---------------------------------------	--

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	157
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	14

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost: of tevreden met de tussenkomst	159
	deels opgelost:	
	onopgelost:toch tevreden met gesprek	14

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	106
	mail:	
	telefoon:	35
	fax:	
	bezoek:	32

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	170
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	2

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Zie tabellen die toegevoegd worden in bijlage

3. Klachtenbeeld 2004

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2004.

Wij scoren voornamelijk of klager tevreden is na de tussenkomst van de ombudsdienst, elke klacht krijgt een ernstig gesprek en wordt au serieux genomen. In de psychiatrie is niet altijd de oplossing het einddoel, wel de mate waarin de patient tevreden is met de onderhandeling. Bijvoorbeeld: Een patient die gedwongen opgenomen is wil een open afdeling in plaats van een gesloten setting. De wet schrijft voor dat hij in een gesloten setting tijdelijk moet verblijven. Met de duiding en gerichte informatie is deze patient tevreden en akkoord ondanks zijn vraag anders was. Mogelijks zouden we deze klacht onontvankelijk kunnen benoemen maar door het feit dat men de klager ernstig neemt, heel goed luistert en duidelijk antwoord geeft is deze klager tevreden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Er zijn structurele maatregelen en aanbevelingen ingesteld:

Afspraken rond grotere porties eten voor een jonge populatie afdeling

Krant – tv blad op de leefeenheden

Computergebruik in ergotherapeutische sessies

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2004 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2004 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

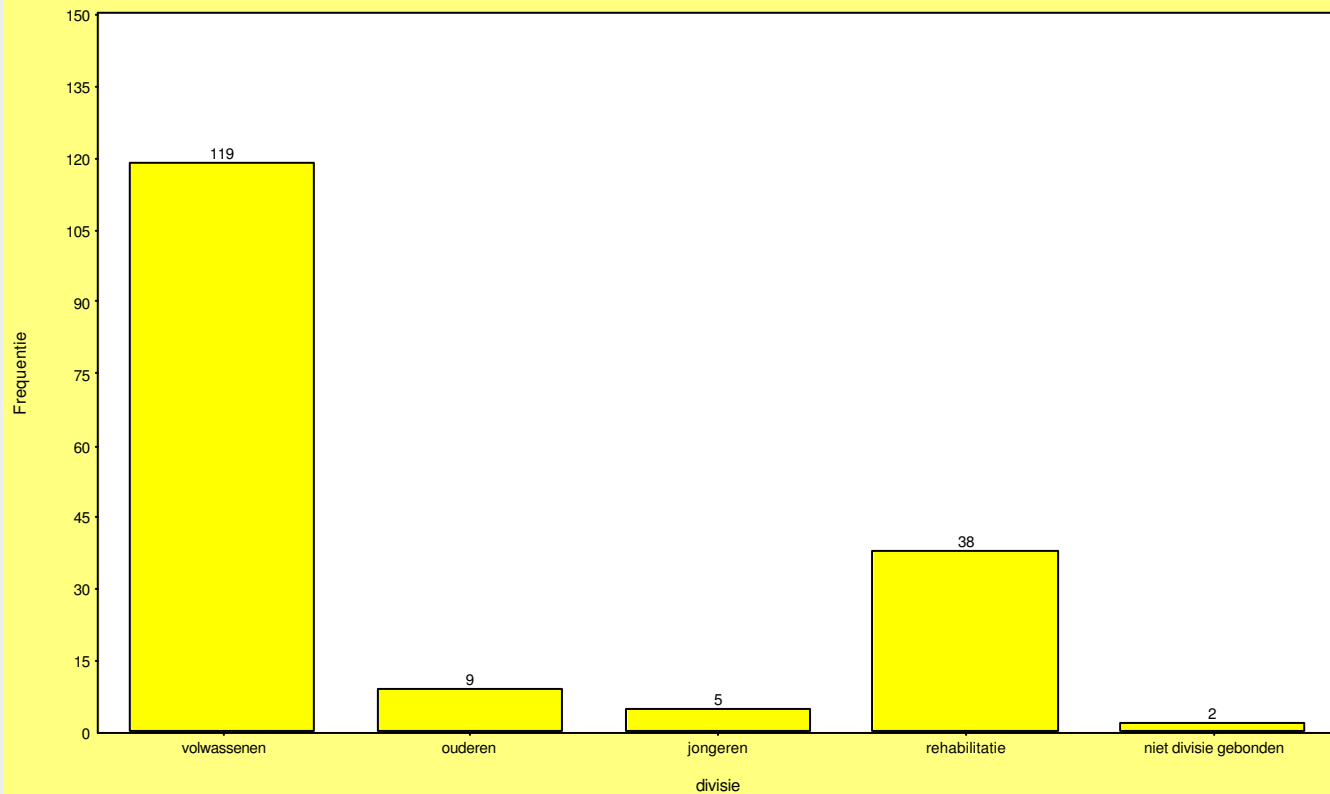
[terug naar Vragenlijst](#)

OPZ *Geel*

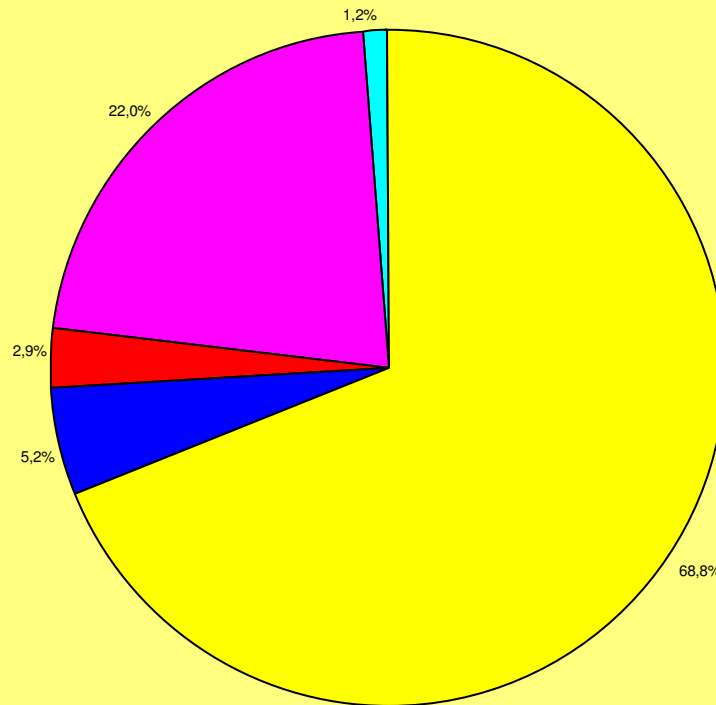
Openbaar Psychiatrisch Ziekenhuis



Klachten per divisie



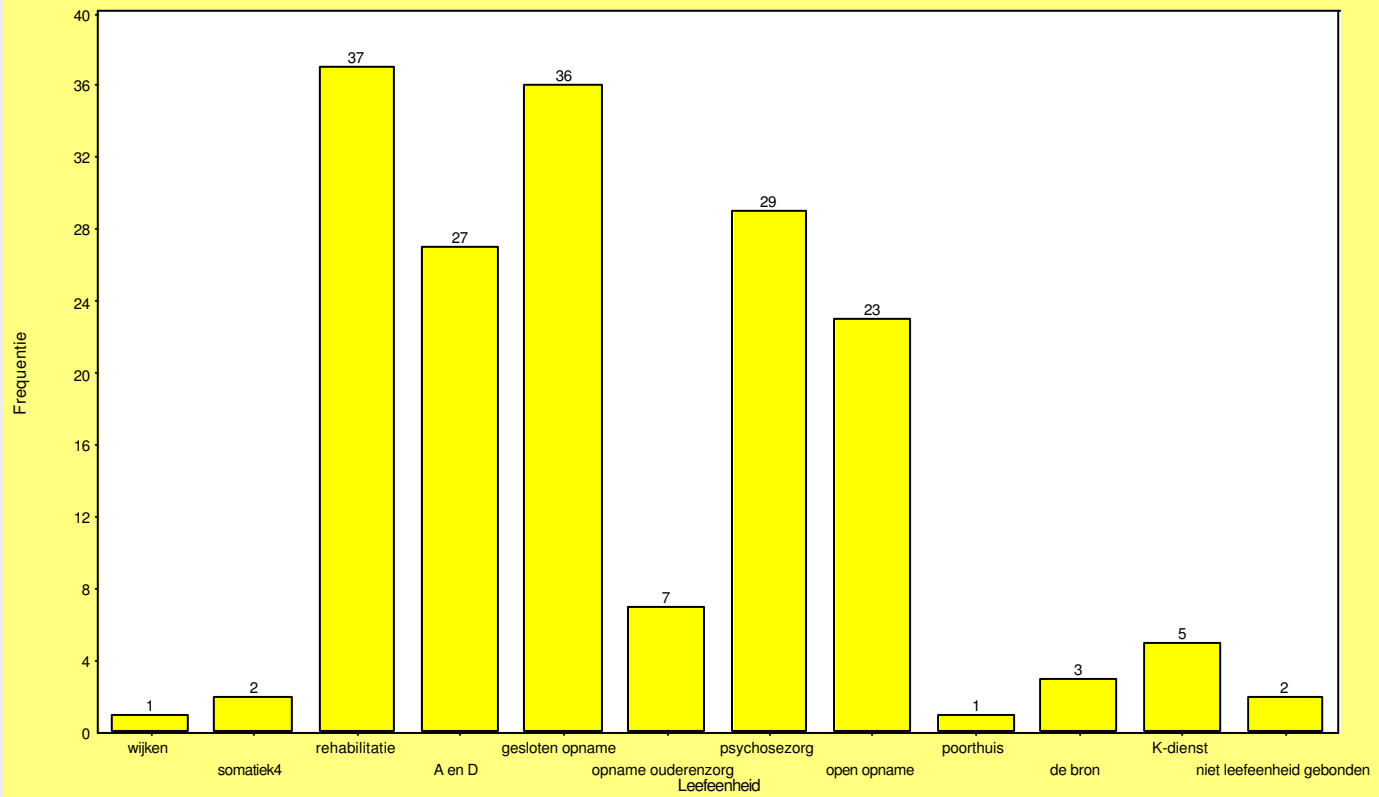
Taartdiagram van divisie



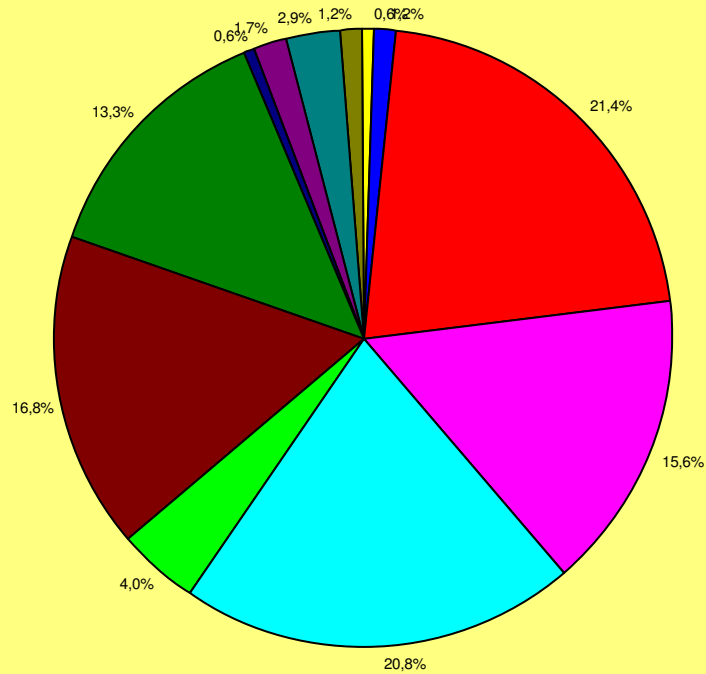
■ volwassenen ■ ouderen ■ jongeren ■ rehabilitatie ■ niet divisie gebonden



Klachten per leefeenheid

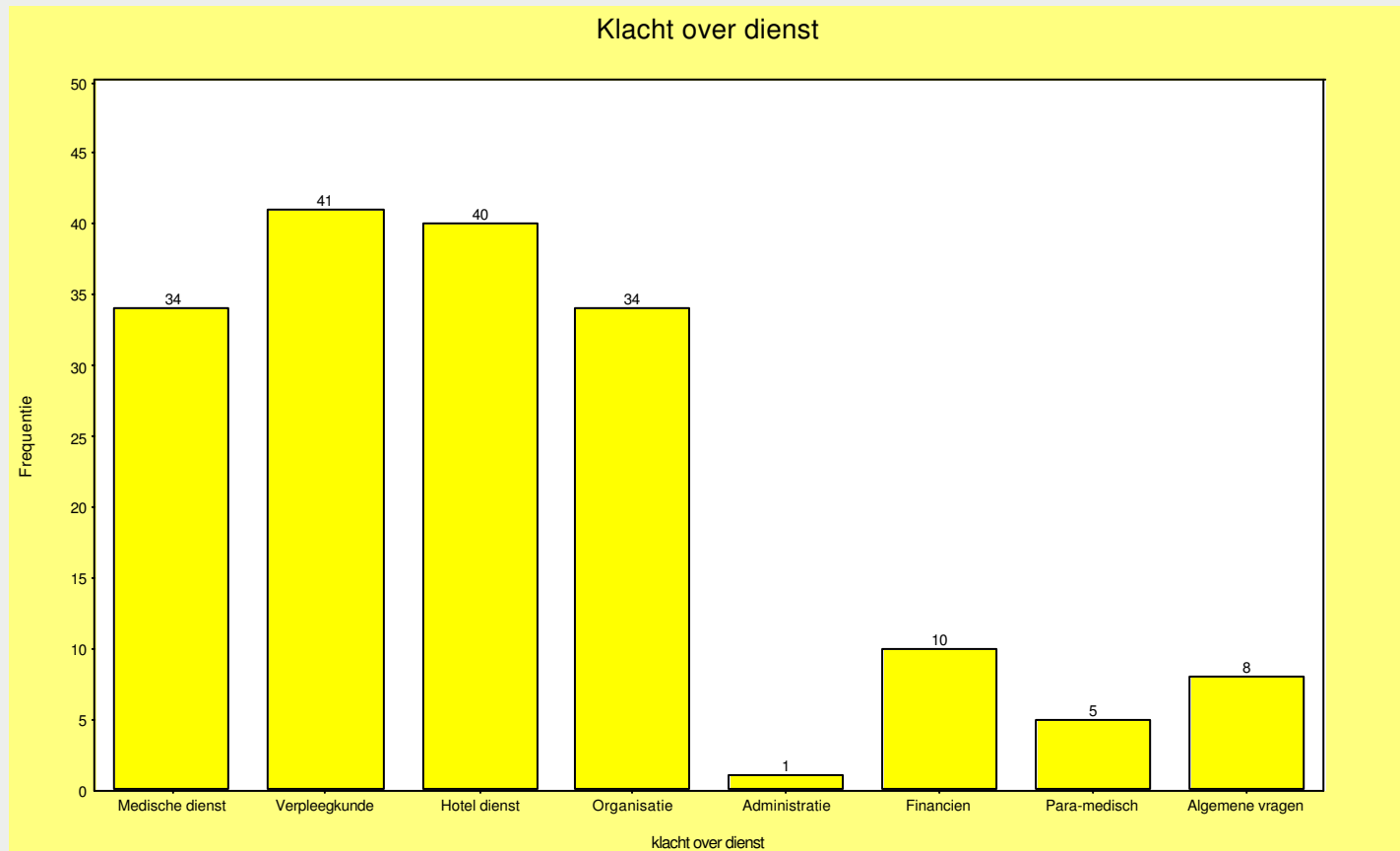


Taartdiagram van Leefeenheid

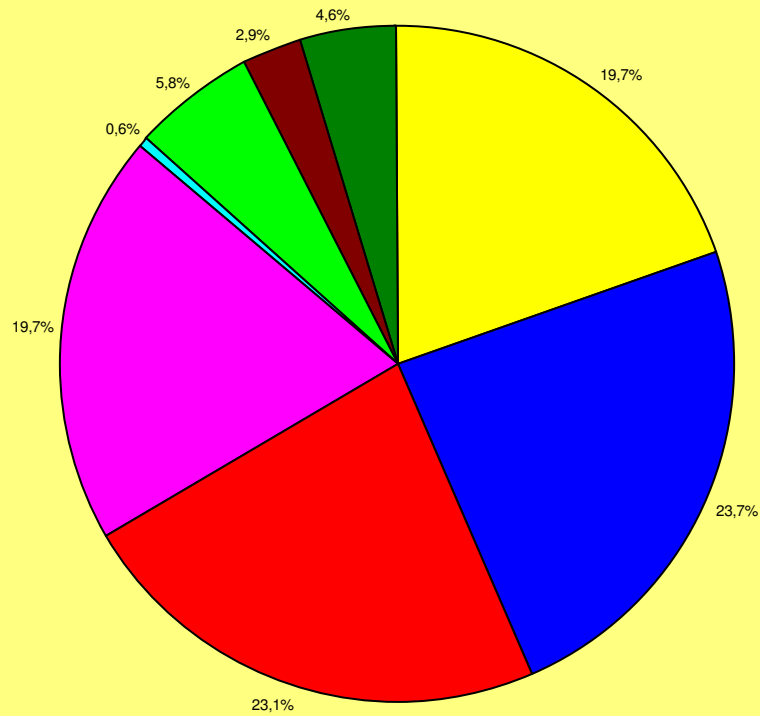


- | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|
| ■ wijken | ■ somatiek4 | ■ rehabilitatie | ■ A en D | ■ gesloten opname | ■ opname ouderenzorg |
| ■ psychosezorg | ■ open opname | ■ poorthuis | ■ de bron | ■ K-dienst | ■ niet leefeenheid gebonden |



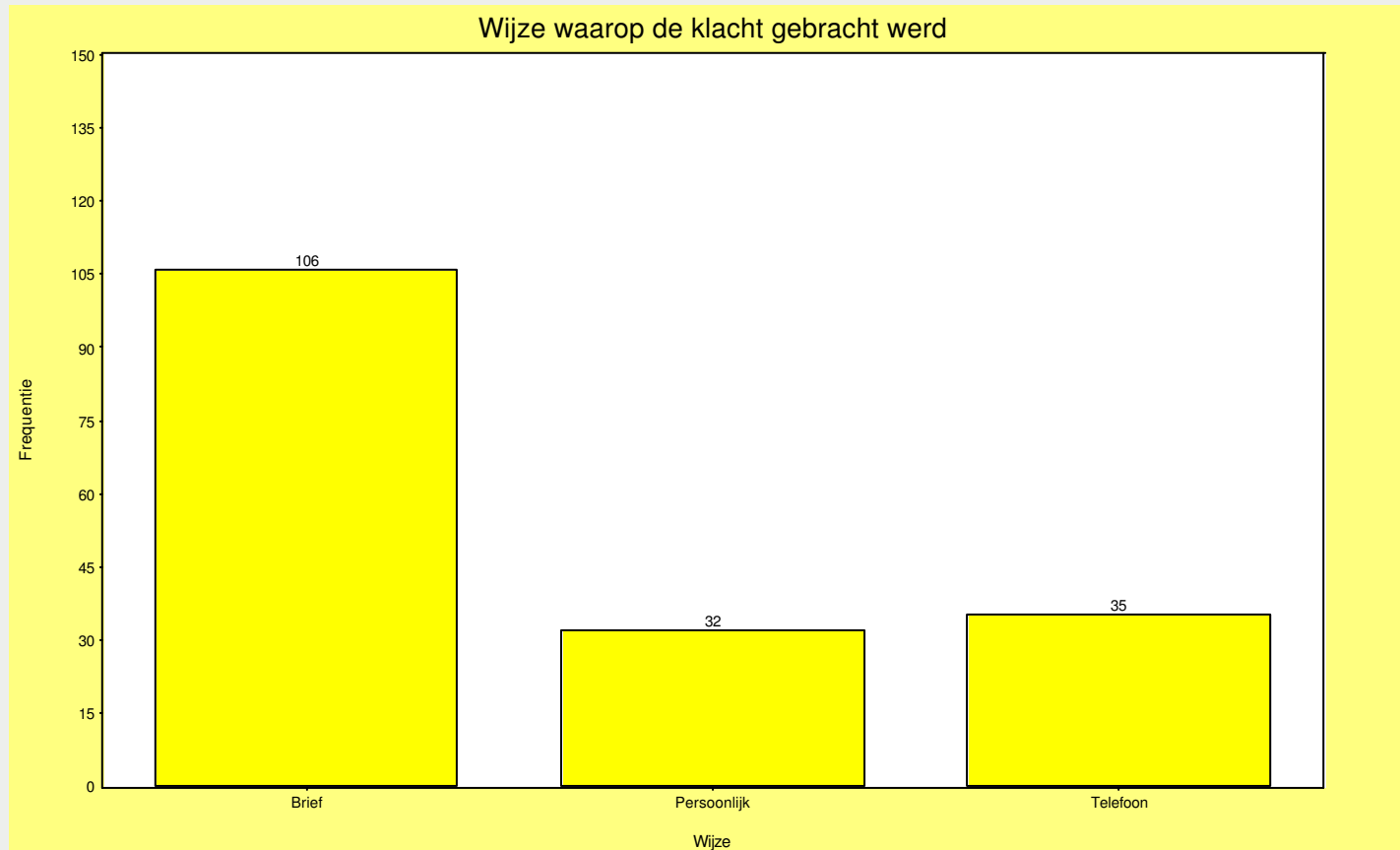


Taartdiagram van Klacht over dienst

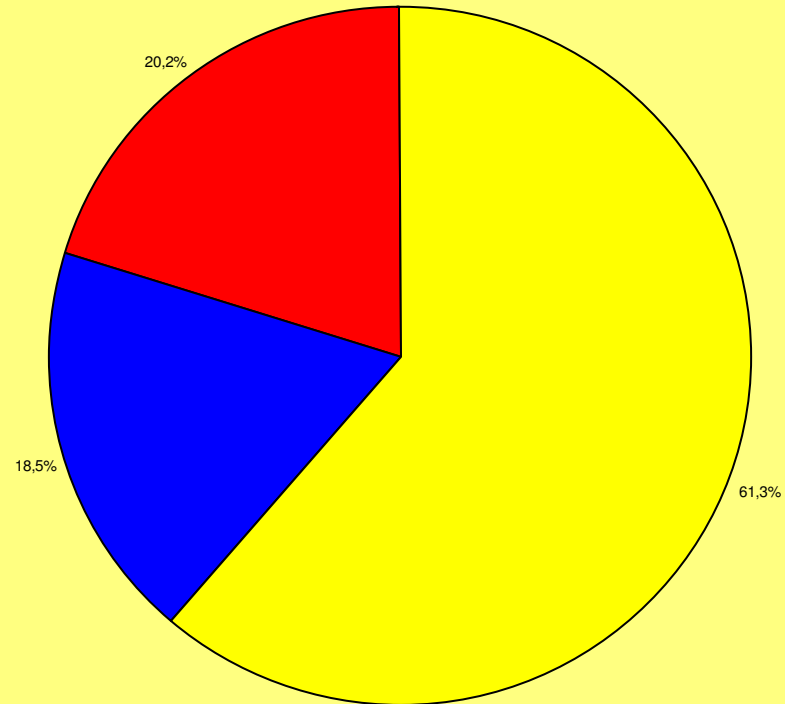


Medische dienst Verpleegkunde Hotel dienst Organisatie Administratie Financien Para-medisch Algemene vragen





Relatieve verdeling van wijze waarop de klacht gebracht werd

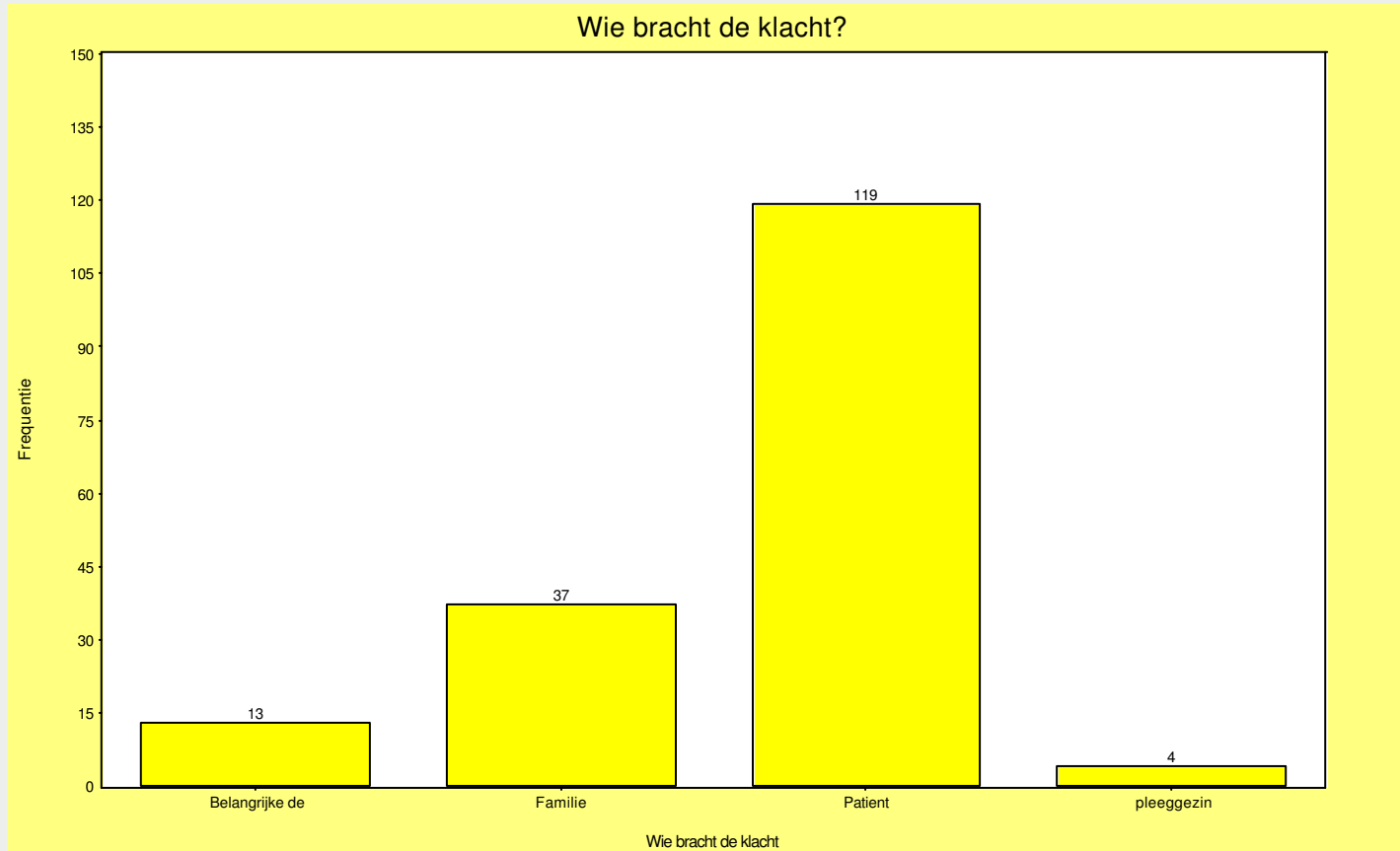


■ Brief

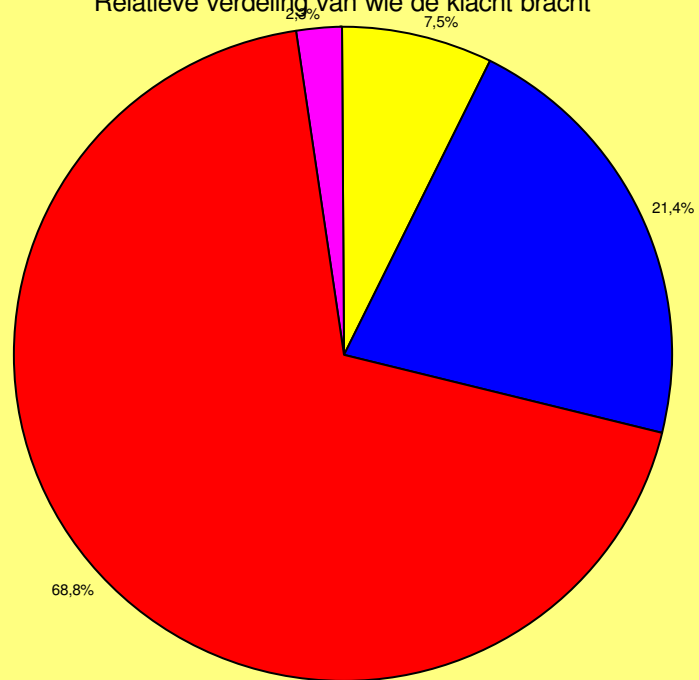
■ Persoonlijk

■ Telefoon





Relatieve verdeling van wie de klacht bracht

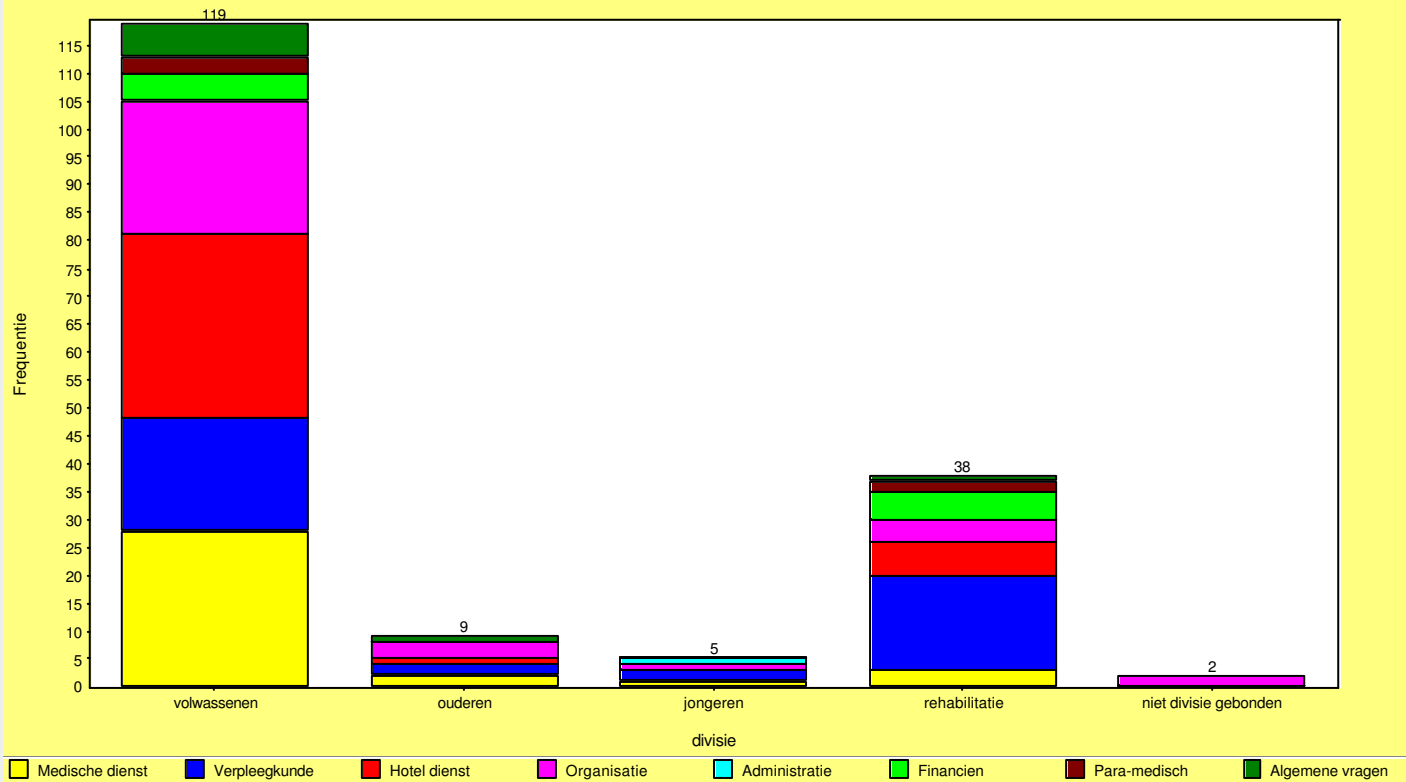


Belangrijke de
Patient

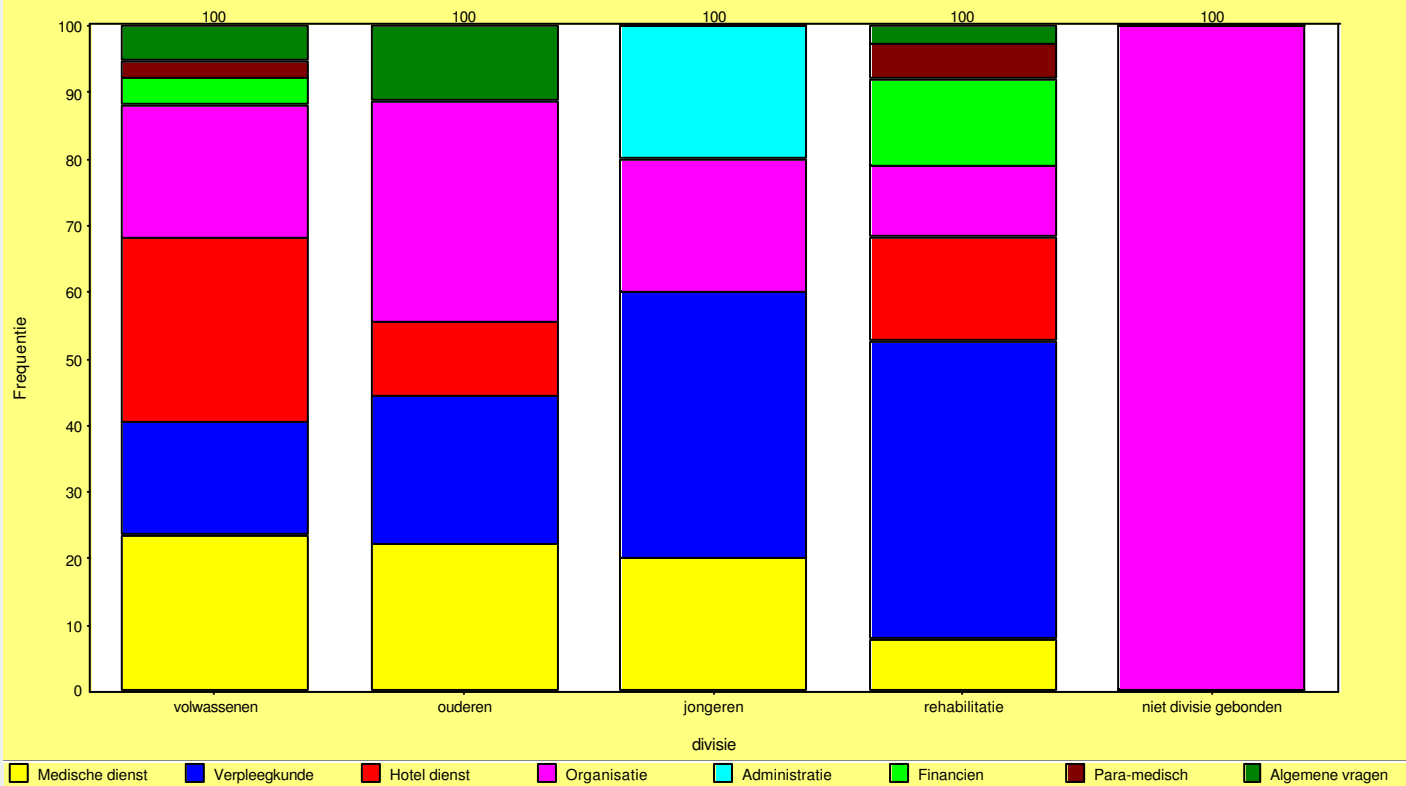
Familie
pleeggezin



Verdeling van klachten over dienst per divisie

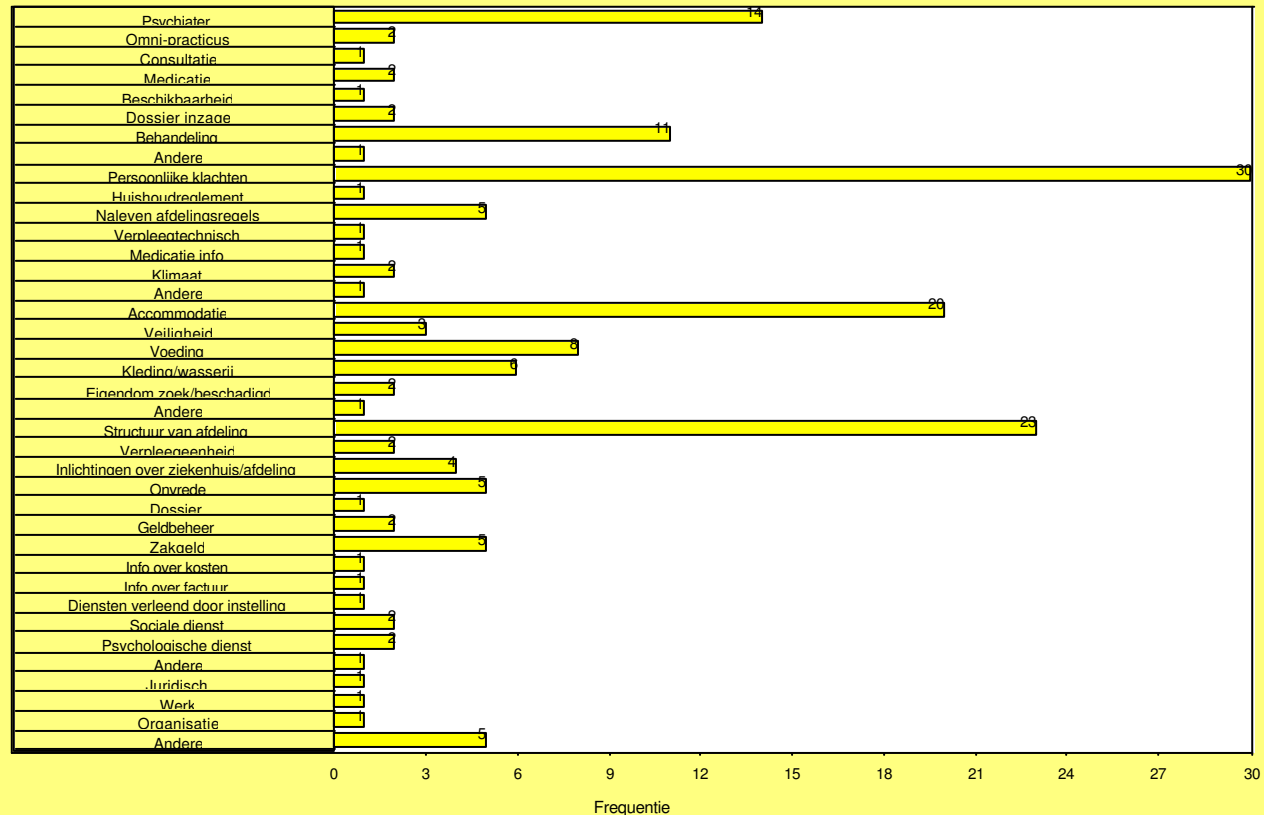


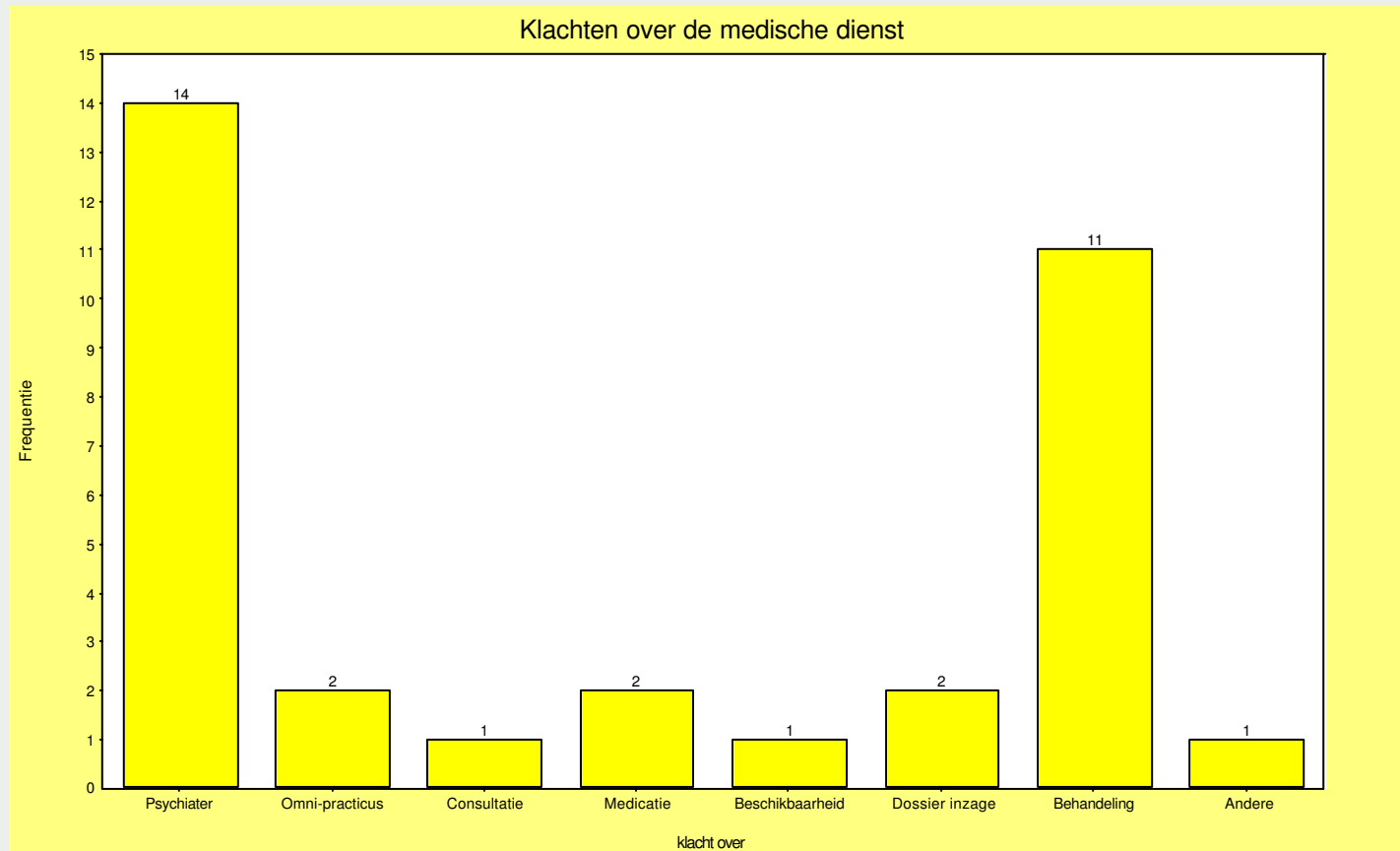
Relatieve verdeling van klachten over dienst per divisie

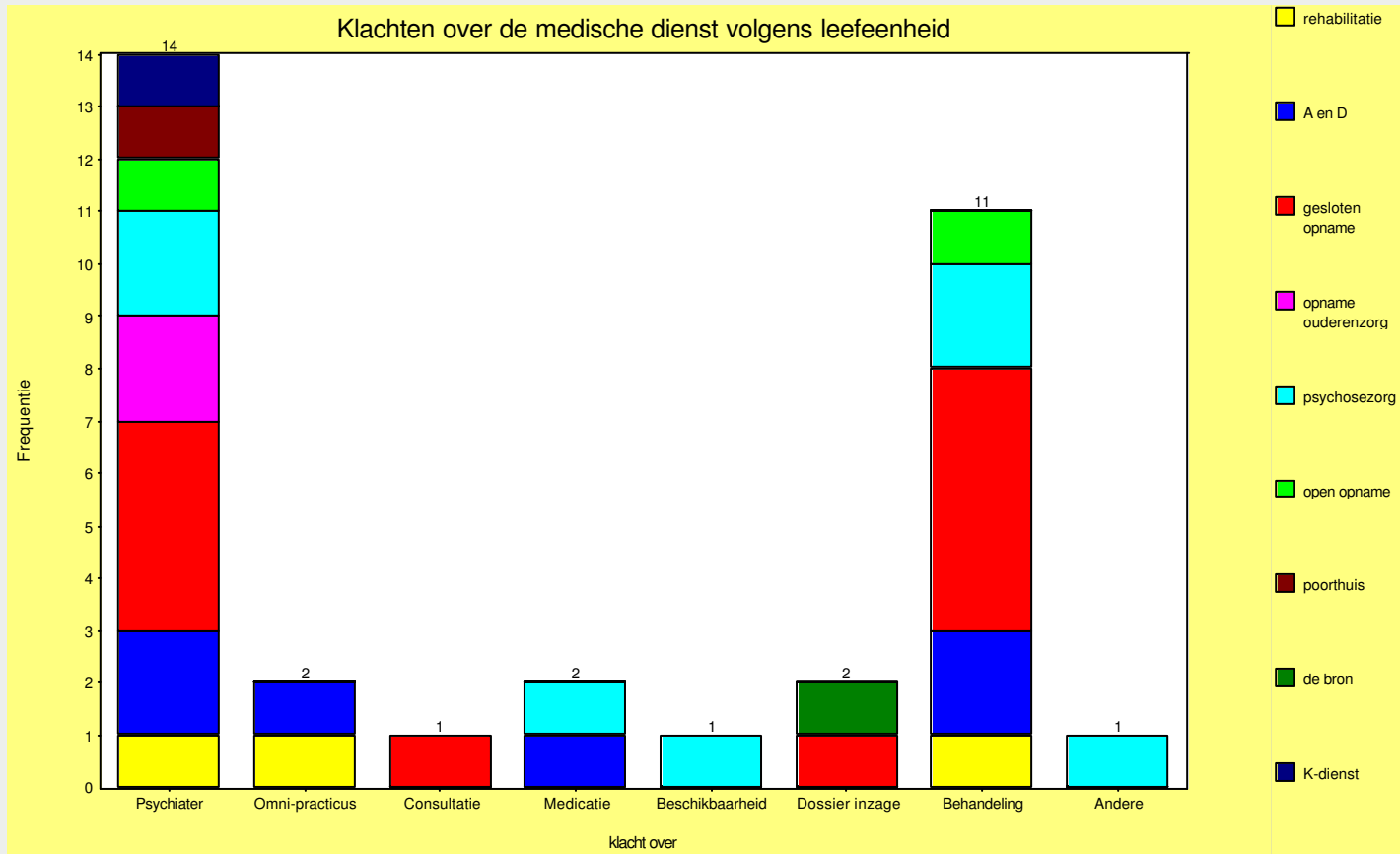


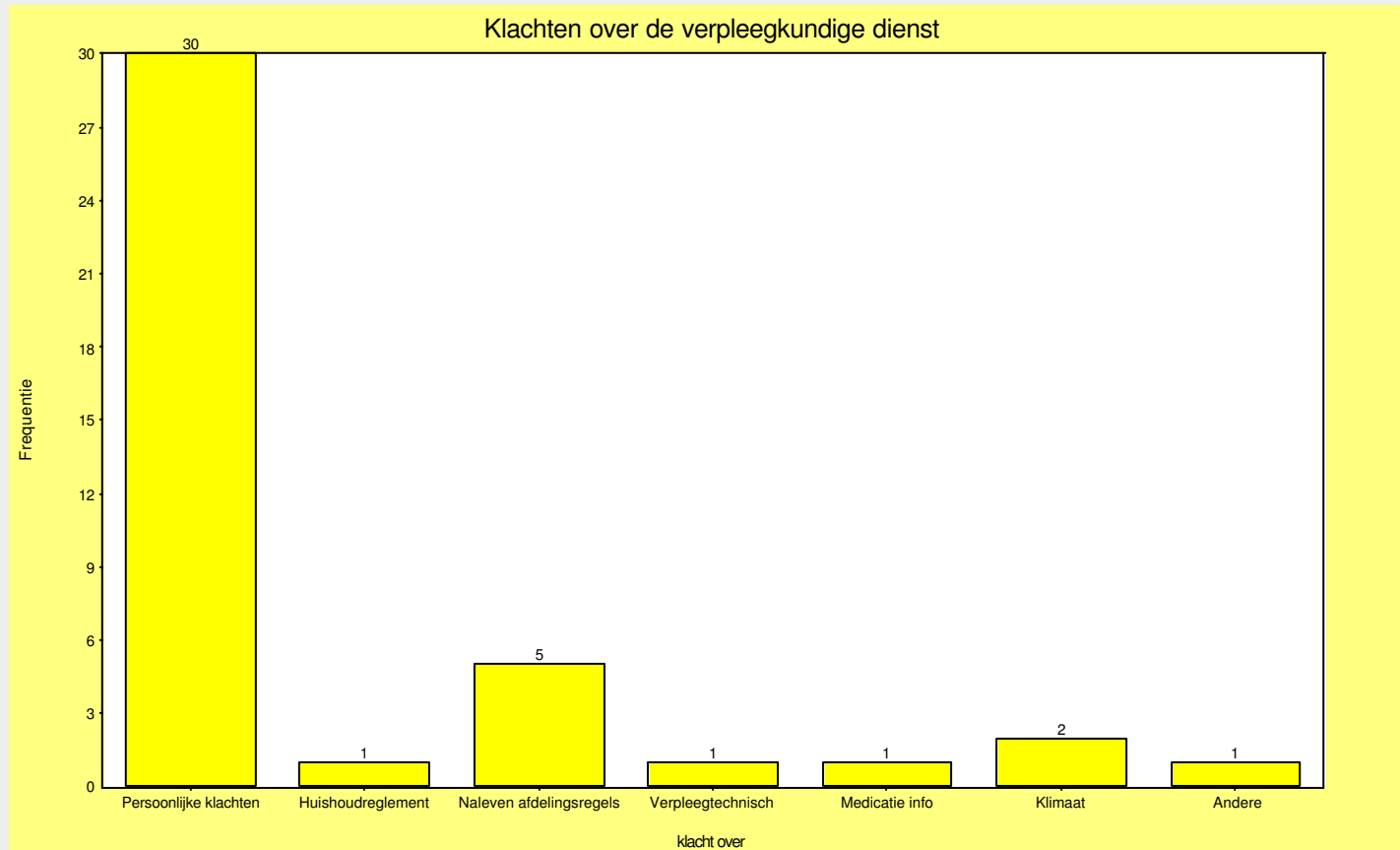
Klachten over dienst, onderverdeling

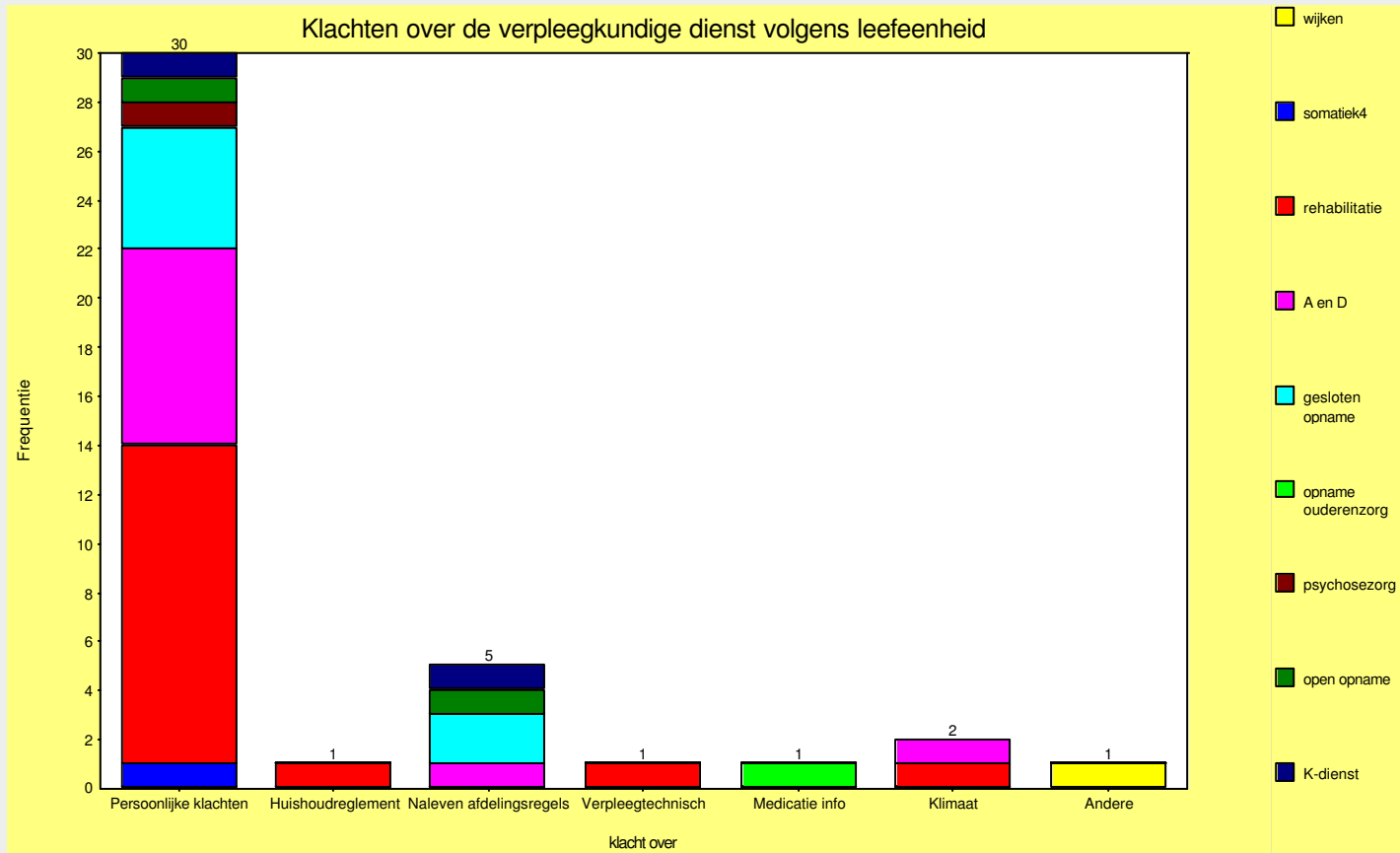
Klacht over dienst onderverdeling

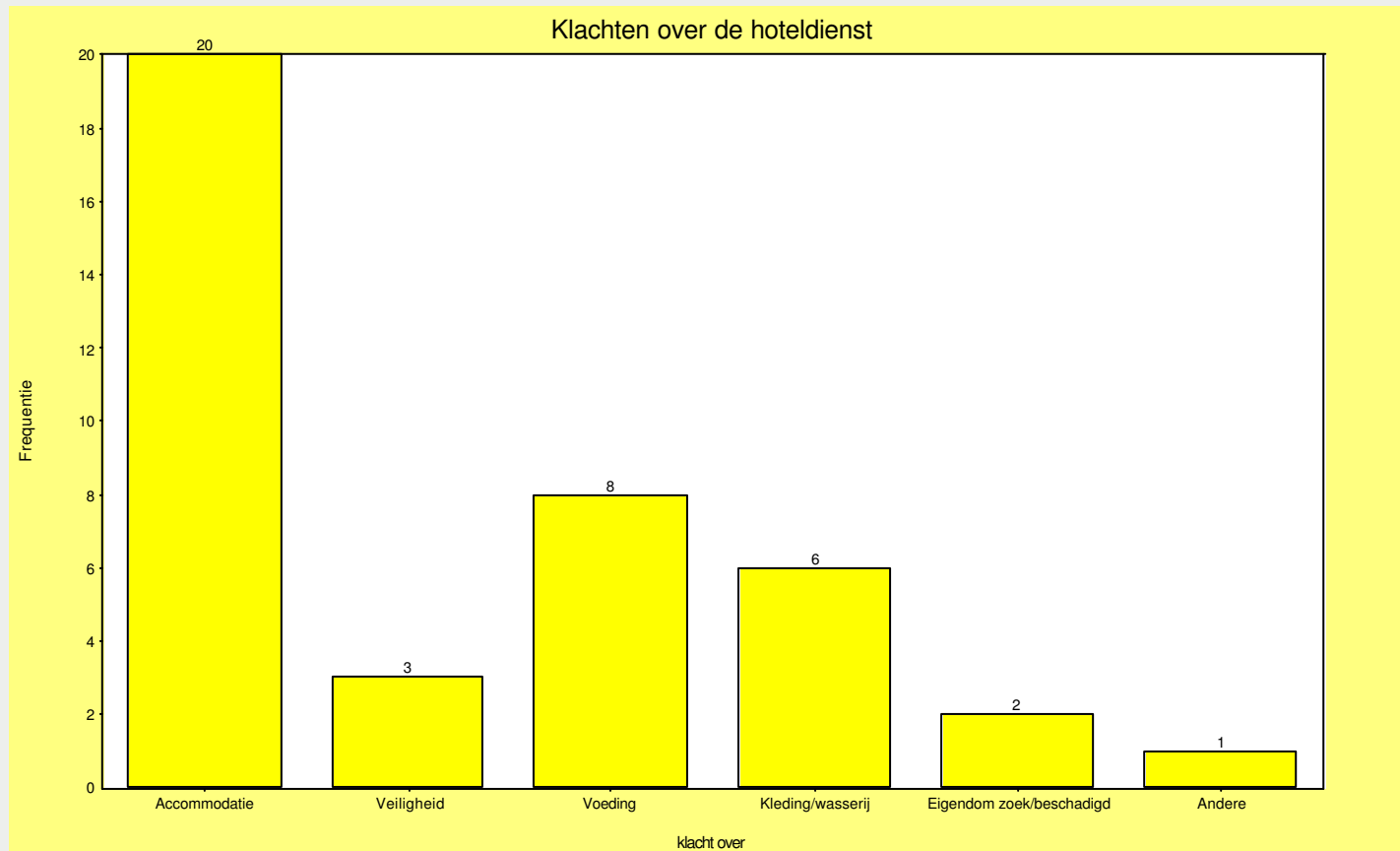


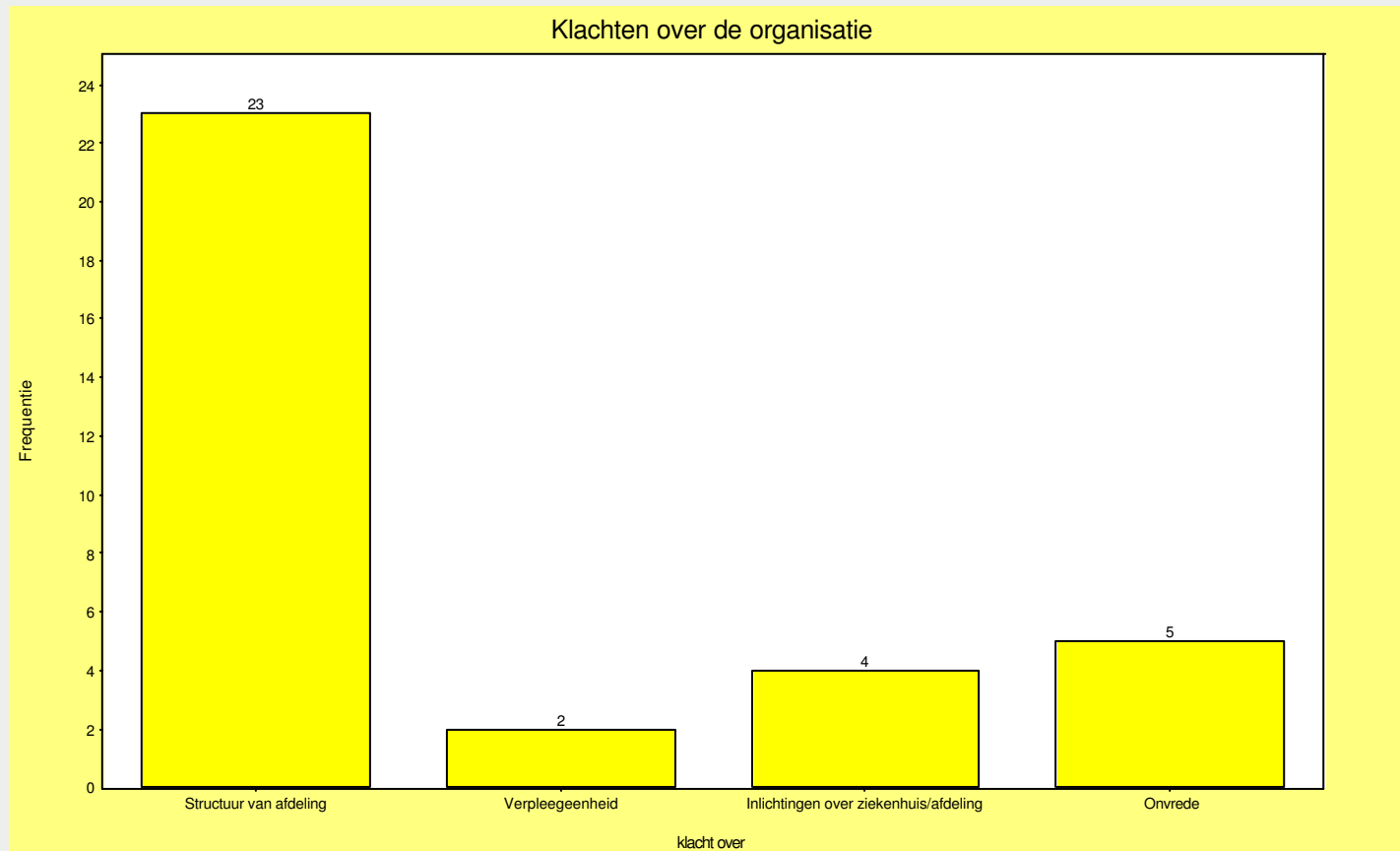


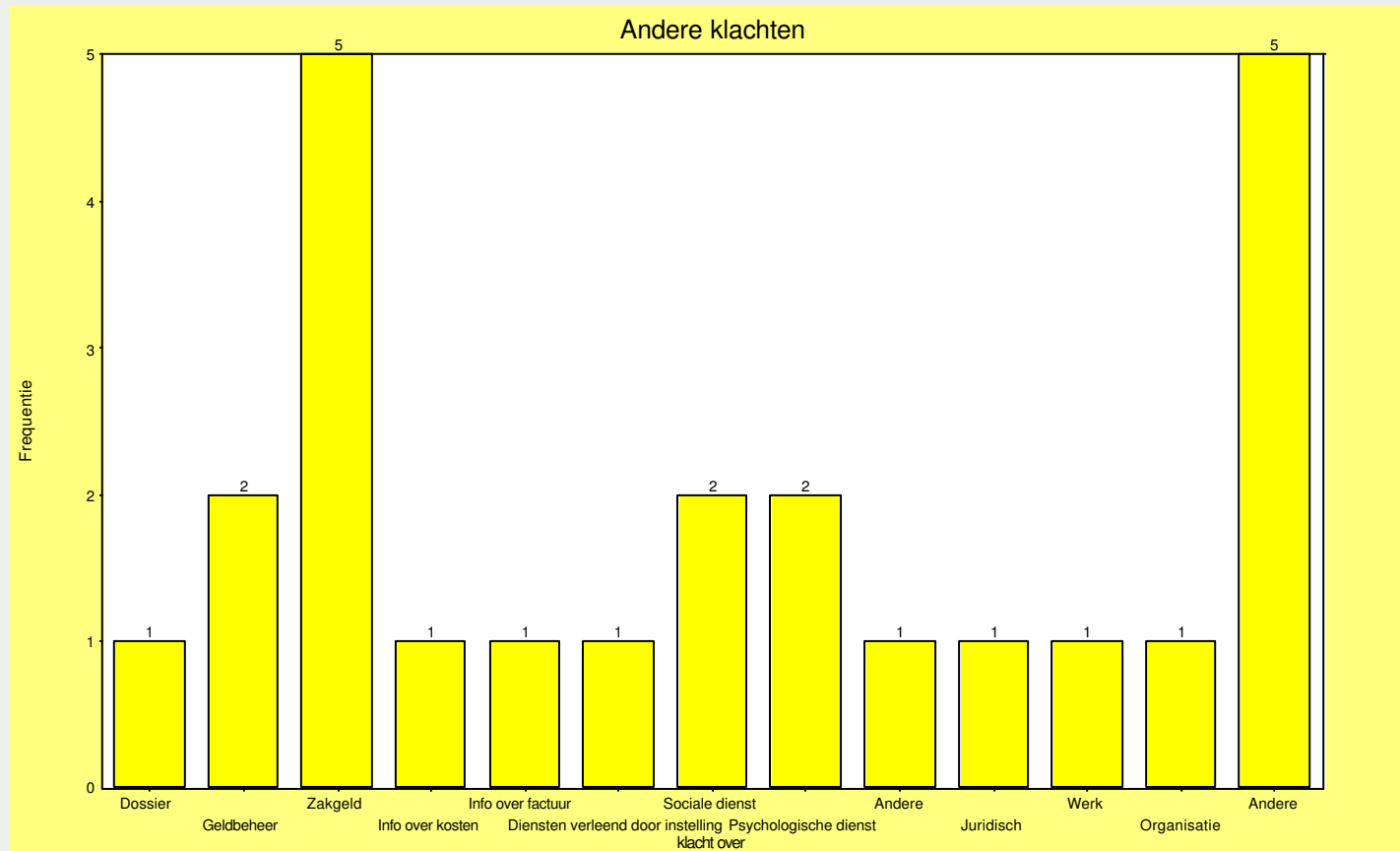












RAPPORTAGE KLACHTENBEHANDELING 2004

OPZ-REKEM

1. Situering klachtenbehandeling binnen het OPZ-Rekem:

De wet op de patiëntenrechten legt ieder ziekenhuis op een ombudsfunctie te organiseren. Het pilootproject klachtenbemiddeling in de geestelijke gezondheidszorg, opgestart in het OPZ-Rekem vanaf 1 januari 2002, is momenteel dan ook overgenomen door deze ombudsfunctie.

De ombudsfunctie in het OPZ-Rekem wordt uitgeoefend in samenwerking met het SPIL (Samenwerking Psychiatrische Initiatieven Limburg), hetgeen de onafhankelijkheid van de ombudspersoon verzekert.

De ombudsfunctie wordt uitgeoefend door dezelfde persoon die de functie van klachtenbemiddelaar uitoefende in het kader van het pilootproject klachtenbemiddeling.

De ombudsfunctie in het kader van de wet op de rechten van de patiënt houdt de volgende aspecten in:

1° het voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen;

2° het bemiddelen bij klachten met het oog op het bereiken van een oplossing;

3° het inlichten van de patiënt inzake de mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van een oplossing;

4° het verstrekken van informatie over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie;

5° het formuleren van aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot een klacht.

Klachten van patiënten worden in principe altijd behandeld door de ombudspersoon. Deze tracht via bemiddeling tot een oplossing te komen die voor alle betrokken partijen aanvaardbaar is.

Indien er geen bevredigend resultaat wordt bereikt, kan zowel de klager als de ombudspersoon de klacht overmaken aan de klachtenbehandelaar van het OPZ-Rekem, die vervolgens de klacht officieel zal onderzoeken. De klachtenbehandelaar kan alle betrokken partijen en eventuele getuigen horen.

Hij kan de nodige aanbevelingen doen om tot een oplossing te komen.

Indien een patiënt rechtstreeks met een klacht bij de klachtenbehandelaar komt, zal deze de patiënt doorverwijzen naar de ombudspersoon.

Klachten van externen (familieleden van patiënten, overheid,...) worden in principe ook behandeld door de ombudspersoon.

Aangezien er in het jaar 2004 geen klachten bij de klachtenbehandelaar zijn binnengekomen, heeft de hiernavolgende rapportage enkel betrekking op de klachten ontvangen door de ombudspersoon.

2. Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van het OPZ-Rekem:

1. Kwantitatieve gegevens:

a. Aantal:

Totaal aantal klachten: 38

b. Ontvankelijkheid:

Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid:

Ontvankelijk: 38

Onontvankelijk: 0

De ombudspersoon vertrekt vanuit de filosofie dat elke klacht de moeite waard is om besproken te worden.

Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie:

Niet van toepassing

c. Drager van de klachten:

Aantal klachten/aanmeldingen volgens drager:

Brief: 0

Mail: 0

Telefoon: 18

Fax: 0

Mondeling: 19

Andere: 1

De ombudspersoon vertrekt vanuit de filosofie dat elke aanmelding/aanmelding , ook de telefonische, besproken worden via face to face contacten. Er was in 2004 slechts één klacht die telefonisch opgelost werd omdat de betrokken patiënt niet meer in het ziekenhuis verbleef.

d. Kanaal:

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen:

Rechtstreeks van burger: 38

Via kabinet: 0

Via Vlaamse ombudspersoon:	0
Via georganiseerd middenveld:	0
Andere kanalen:	0

e. Termijnen:

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

Gezien de klachten van de patiënten meestal rechtstreeks en mondeling worden overgebracht aan de ombudspersoon, wordt er geen bijkomende ontvangstmelding verstuurd. Er wordt na ontvangst van de klacht onmiddellijk een dossier opgesteld, waarna de klacht behandeld wordt.

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

Gezien er in de eerste plaats bemiddeld wordt, wordt er geen beslissing meegedeeld aan de patiënt. Wanneer de patiënt niet tevreden is kan hij naar de klachtenbehandelaar van het OPZ-Rekem, waarna wel een beslissing zal worden meegedeeld. In 2004 heeft zich dergelijk voorval evenwel niet voorgedaan.

f. Gegrondheid:

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid:

Gegrond:	38
Deels gegrond:	0
Ongegrond:	0

De ombudspersoon vertrekt vanuit de filosofie dat aan klachten de nodige aandacht dient te worden besteed, gaande van simpelweg luisteren tot een formele beslissing op directieniveau uitlokken. Vandaar dat de rubriek “Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing” niet kan ingevuld worden. Wel wordt geregistreerd of de patiënt geheel of gedeeltelijk tevreden is met de interventie en of het resultaat.

Toestand aanmelding

Categorie	N	%
-----------	---	---

niet ingevuld	1	2.63
afgehandeld tot tevredenheid van de patiënt/cliënt	18	47.36
afgehandeld tot gedeeltelijke tevredenheid van de patiënt/cliënt	8	21.05
afgehandeld tot ontevredenheid van de patiënt/cliënt	1	2.63
niet langer van toepassing	10	26.31
Totaal	38	

2. Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten

Categorie	N	%
Vraag / klacht gerelateerd aan fase van verblijf	4	10.52
Behandeling	5	13.15
Dwang en vrijheidsbeperking	10	26.30
Relationele vraag/klacht	2	5.26
Verblijf in de instelling	4	10.52
Privacy	1	2.63
Financiën	2	5.26
Algemene vragen	9	23.67
Geen vraag/klacht	1	2.63
Totaal	38	100

De ombudspersoon deelt de klachten niet in overeenkomstig de ombudsnormen.

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling:

Klachten van patiënten worden in principe altijd behandeld door de ombudspersoon. Deze tracht via bemiddeling tot een oplossing te komen die voor alle betrokken partijen aanvaardbaar is.

Indien er geen bevredigend resultaat wordt bereikt, kan zowel de klager als de ombudspersoon de klacht overmaken aan de klachtenbehandelaar van het OPZ-Rekem, die vervolgens de klacht officieel zal onderzoeken. De klachtenbehandelaar kan alle betrokken partijen en eventuele getuigen horen.

Hij kan de nodige aanbevelingen doen om tot een oplossing te komen.

Indien een patiënt rechtstreeks met een klacht bij de klachtenbehandelaar komt, zal deze de patiënt doorverwijzen naar de ombudsfunctie.

Klachten van externen (familieleden van patiënten, overheid,...) worden in principe behandeld door de klachtenbehandelaar.

De klachtenbehandelaar werkt de klachten af overeenkomstig het Vlaams klachtendecreet.

4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar:

en

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar:

De inhoud van de klachten opgetekend in 2004 verschilt niet merkkelijk van de inhoud van de klachten van vorige jaren.

Opmerkelijk is wel de verdere afname van het aantal klachten. Deze afname is grotendeels te danken aan de goede werking van de patiëntenraden op de verschillende afdelingen binnen het OPZ-Rekem.

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

- om problemen rechtstreeks bespreekbaar te maken op afdelingsniveau werden op de verschillende afdelingen van het OPZ-Rekem patiëntenraden opgericht, onder toezicht van een onafhankelijke (externe) begeleider, dit project werd in het jaar 2004 verder opgevolgd en uitgewerkt
- uitwerking van de rechten van de patiënten: opstellen van een implementatieplan
- werken rond de relationele problemen tussen het personeel en de patiënten via opleiding en vorming / werken aan een gedragscode voor hulpverleners

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

- verder uitwerken van de patiëntenparticipatie (via patiëntenraden) op afdelings- en op ziekenhuisniveau ook wanneer het project niet verder meer gefinancierd wordt
- informatieronde bij personeel en patiënten m.b.t. rechten van de patiënt

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van de OVAM

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	21
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	20
	Onontvankelijk	1
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	1
Aantal klachten volgens de drager	Brief	16
	Mail	3
	Telefoon	2
	Fax	/
	Mondeling	/

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	4
	Via kabinet	/
	Via Vlaamse ombudsdienst	17
	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	8,6
	Mediaan	8
	0-10 dagen	13
	> 10 dagen	3
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	22
	Mediaan	21
	0-20 dagen	10
	21-45 dagen	10
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	/
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	6
	Ongegrond	14
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	5
	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	1
	Onheuse bejegening	4
	Andere	1

<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. INHOUD VAN DE KLACHTEN PER INHOUDELIJKE CATEGORIE:

1. Klachten over de afdeling algemene diensten

? Aantal klachten: 1

? De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: /
- deels gegrond: /
- ongegrond: 1

? De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost:

- opgelost: /
- deels opgelost: /
- onopgelost: /

? De toegepaste ombudsnorm bij de (deels)gegronde klacht:

- niet correcte beslissing: /
- te lange behandelingstermijn: /
- ontoereikende informatieverstrekking: /
- onvoldoende bereikbaarheid: /
- onheuse bejegening: /
- andere: /

2. Klachten over de afdeling bodemonderzoek en attestering

? Aantal klachten: 18

? De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: /
- deels gegrond: 6
- ongegrond: 12

? De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost:

- opgelost: 4
- deels opgelost: 1
- onopgelost: 1

? De toegepaste ombudsnorm bij de (deels)gegronde klacht:

- niet correcte beslissing: /
- te lange behandelingstermijn: /
- ontoereikende informatieverstrekking: 1
- onvoldoende bereikbaarheid: 1
- onheuse bejegening: 3
- andere: 1

3. Klachten over de afdeling afvalstoffenbeheer

? Aantal klachten: 2

? De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: 1
- deels gegrond: /
- ongegrond: 1

? De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost:

- opgelost: 1
- deels opgelost: /
- onopgelost: /

? De toegepaste ombudsnorm bij de (deels)gegronde klacht:

- niet correcte beslissing: /
- te lange behandelingstermijn: /
- ontoereikende informatieverstrekking: /
- onvoldoende bereikbaarheid: /
- onheuse bejegening: 1
- andere: /

3. KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING:

Hieronder vindt u de procedure van de klachtenbehandeling zoals zij ook werd medegedeeld aan alle personeelsleden van de Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest.

Nota aan personeel (P 32)

AD/JZ/KL/02-453

1

Kristel Lammens (122)

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

Vanaf 1 januari 2002 is het decreet houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen in werking getreden. Het klachtendecreet geeft aan elke burger het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling.

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.

Een klacht dient te worden onderscheiden van een melding bv. foutieve gegevens op een website en van een vraag om informatie. Het niet correct inspelen op een melding of een vraag om informatie kan echter wel aanleiding geven tot een klacht.

De klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid gaat uit van een drietrapsbenadering :

- de nulde lijn wordt gevormd door de Vlaamse infolijn, als oriëntatie-en doorverwijzingspunt;
- het klachtendecreet regelt de eerstelijnszorg : de interne klachtenbehandeling door de bestuursinstelling (in casu de OVAM);
- de tweede lijn is de externe klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst.

In uitvoering van het klachtendecreet heeft de OVAM een klachtenmanagement opgezet. Als klachtencoördinator voor de OVAM werd Kristel Lammens, coördinator juridische zaken, opgegeven aan de Vlaamse infolijn en de Vlaamse Ombudsdienst.

Binnen de juridische dienst werden vier juristen-klachtenbehandelaars aangeduid met name Sindy Haemels, Joyce Huybrechts, Anne Michiels en Else Verstraete.

De behandeling van een klacht is aan strikte termijnen gebonden. Binnen de tien dagen moeten we melden dat we de klacht ontvingen en binnen de 45 dagen moet de beslissing worden meegedeeld.

Mogen wij dan ook aan alle personeelsleden vragen elke klachtmelding hetzij een mondelinge hetzij een schriftelijke, zonder verwijl rechtstreeks d.i. **niet** via hiërarchische weg, over te maken aan de juridische dienst. Elke klacht, ook deze die flagrant onontvankelijk is moet door ons worden geregistreerd.

Jaarlijks zal over de klachtenbehandeling worden gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst en zal dit verslag worden opgenomen in het jaarverslag van de OVAM.

In bijlage wordt het formulier gevoegd voor de registratie van een mondelinge klacht die telefonisch wordt geuit of die aan de receptie wordt gemeld.

Mag ik alle personeelsleden verzoeken hieraan actief te willen meewerken.

Henny De Baets

Adjunct-administrateur-generaal

ir. Frank Parent

Administrateur-generaal

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 : ...

4. BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN HET AFGELOPEN JAAR

In 2004 hadden de meeste klachten die door de OVAM werden geregistreerd betrekking op de afdeling bodemonderzoek en attestering (18 in totaal), 2 klachten op de afdeling afvalstoffenbeheer en één klacht op afdeling algemene diensten. Deze klachten waren vaak dossiergebonden (veel vragen naar de stand van zaken in het dossier, ontevredenheid over bodemsaneringsdossiers).

Zoals in 2003, betroffen de meeste klachten vaak een vraag naar de stand van zaken in concrete bodemsaneringsdossiers en/of het verloop van het dossier. Naar vereenvoudigde ombudsnormen kunnen we concluderen dat de burger veelal vindt dat de prestatie uitblijft en dat in een aantal gevallen de burger zich onheus bejegend voelt.

Zoals eerder aangegeven, is de verklaring voor dit soort klachten dat de bodemsaneringsprocedure en de daaraan gekoppelde termijnen zijn vastgelegd in het Bodemsaneringsdecreet en dat ook de OVAM aan deze termijnen gebonden is. De OVAM tracht echter voortdurend de burger zo goed mogelijk te informeren omtrent het verloop van de bodemsaneringsprocedure, de beroepsmogelijkheden, de briefwisseling die de burger van de OVAM ontvangt, etc.

Wat wel opvalt in het klachtenbeeld van 2004 is dat ook burens en omwonenden, die zich vragen stellen over een bepaald bodemsaneringsdossier, zich onvoldoende geïnformeerd voelen. Momenteel worden burens en omwonenden, die niet bij de sanering betrokken zijn, inderdaad niet persoonlijk ingelicht. Het Bodemsaneringsdecreet voorziet dit immers niet.

Tevens werden door de kenniscel Wetsmatiging 33 meldingen met betrekking tot administratieve lasten bij de OVAM overgemaakt. Deze meldingen waren binnengekomen bij het meldpunt Kafka en werden gebundeld door de klachtencoördinator van de OVAM. Op elk van deze klachten werd gereageerd door de respectievelijke afdelingen (de afdeling afvalstoffenbeheer en de afdeling bodemonderzoek en attestering). Deze meldingen werden meegenomen, in zover mogelijk, voor het formuleren van vereenvoudigingsvoorstellen in het kader van de

opmaak van het Actieplan reguleringsmanagement 2005.

5. EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD IN HET AFGELOPEN JAAR

Wat opvalt, is dat voor het jaar 2004 bijna alle klachten ontvankelijk werden bevonden, op één klacht na (met betrekking tot de afdeling algemene diensten).

Ook zien we een verschuiving in het kanaal waarlangs klachten aan de OVAM werden overgemaakt.

Net zoals in 2003, werd het merendeel van de klachten aan de OVAM overgemaakt via de Vlaamse Ombudsdienst (17 van de 21 klachten).

Zoals reeds onder punt 4 werd opgemerkt, valt verder op dat de meeste klachten dossiergebonden zijn.

De OVAM ontvangt sedert 2004 ook geregeld een voorlopige kwalificatie omtrent bepaalde klachten, doch niet allemaal. De OVAM heeft hier telkens op gerepliceerd. Zij ervaart echter dat, indien zij niet akkoord ging met de toegekende voorlopige kwalificatie, de Vlaamse Ombudsdienst hieromtrent niets meer wijzigde. De OVAM vraagt zich dan ook af wat het nut en de zin is van een dergelijke voorlopige kwalificatie als zij in wezen definitief blijkt te zijn.

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

De OVAM heeft alle klachten behandeld in overeenstemming met het Klachtendecreet. Ook indien de klacht ongegrond was, heeft de OVAM de burger zo goed mogelijk ingelicht, verder geholpen, doorverwezen,...

Sedert geruime tijd is de procedure van klachtenbehandeling volledig ingeburgerd bij de personeelsleden van de OVAM. Tevens zijn er geregeld initiatieven om onze medewerkers blijvend attent te maken op het belang van dit klachtenrecht voor de burger en voor de werking van de OVAM.

Bovendien werd in 2004 de OVAM-website in een geheel nieuw jasje gestoken om deze zo overzichtelijk en gebruiksvriendelijk mogelijk te maken.

Verder heeft de OVAM bepaalde aandachtspunten aangepakt naar aanleiding van de beleidsaanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst.

Zo werd in 2003 werd een project opgestart om, in samenwerking met een extern bureau, de leesbaarheid van de uitgaande brieven over bodemonderzoeken te verbeteren (aanbeveling 2002-08). Ook in 2004 werd hieraan verder gewerkt. Tevens zorgde de OVAM ervoor dat er op actieve wijze wordt gecommuniceerd over de tarieven van de erkende bodemsaneringsdeskundigen door op de OVAM-website alvast gemiddelde prijzen weer te geven voor prestaties van de erkende bodemsaneringsdeskundige die voor de burger als richtsnoer kunnen dienen (aanbeveling 2003-09, cfr. schrijven van de klachtencoördinator met als kenmerk AD/JZ/KL/04-1579 en 05-45).

De OVAM stelt vast dat de Vlaamse Ombudsdienst voor een aanzienlijke administratieve lastenverlaging zou kunnen zorgen indien de OVAM geen ontvangstmelding zou moeten verzenden in de dossiers die via de Vlaamse Ombudsdienst worden overgemaakt (17 van de 21 dossiers).

Conform artikel 12 van het klachtendecreet wordt dit verslag ook opgenomen in het jaarverslag van de OVAM.

7. WELKE CONCRETE VOORSTELLEN TOT VERBETERING ZIJN ER GEPLAND OP BASIS VAN DE BEHANDELDE KLACHTEN?

Zoals reeds in 2002 en 2003 werd opgemerkt, lijkt de klachtenprocedure ons in een aantal gevallen vrij omslachtig en tijdrovend, vermits een groot aantal van de bemerkingen en/of vragen die de burger stelt veel vlotter zouden kunnen worden behandeld als adviesvragen en de klachtenbehandelaars dan ook niet gebonden zijn door de termijn van de ontvangstmelding. Zoals aangekaart onder punt 6, zou het vervallen van de ontvangstmelding in de dossiers die via de Vlaamse Ombudsdienst worden overgemaakt (in 2004 betroffen dit 17 van de 21 dossiers) een aanzienlijke administratieve lastenverlaging voor de OVAM kunnen betekenen.

Vermits de meeste klachten betrekking hebben op de afdeling bodemonderzoek en attestering en vaak een vraag naar de stand van zaken betreffen, zal de OVAM trachten de burger nog beter en efficiënter te informeren over zijn of haar dossier.

Voor de goede werking van de klachtenbehandeling binnen de OVAM zou de burger naar ons oordeel veel efficiënter en vlotter geholpen kunnen worden indien de Vlaamse Ombudsdienst in eerste instantie de gegrondheid van de klacht zou beoordelen om vervolgens dan de betrokkene door te verwijzen naar de OVAM. Thans wordt de burger gewezen op een brede waaier van mogelijkheden om zijn ongenoegen te uiten, zodat de OVAM de betreffende klacht via allerlei kanalen doorgespeeld krijgt (van de burger zelf, via de Vlaamse Ombudsdienst, via het kabinet, via parlementaire vragen,...) en de commotie omtrent de klacht soms buiten proportie is met de inhoud ervan.

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van

Toerisme Vlaanderen

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	9
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	4
	Onontvankelijk	5
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	4
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	5
	Mail	4
	Telefoon	
	Fax	
	Mondeling	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	8
	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	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-20 dagen	3
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	2
	Deels gegrond	
	Ongegrond	2
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	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>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. Inhoud van de klachten

De meeste klachten die bij Toerisme Vlaanderen binnenlopen zijn geen klachten in de zin van het klachtendecreet ('klachten over de handelingen of de werking van de bestuursinstelling Toerisme Vlaanderen'), maar zijn klachten van ontevreden burgers over hotels, campings enz. . Dergelijke klachten worden onderzocht door de bevoegde dienst binnen Toerisme Vlaanderen volgens een uitgewerkte procedure en los van de bepalingen van het klachtendecreet. De rol van Toerisme Vlaanderen bij zo'n klachten is louter bemiddelend of is beperkt tot het voorstellen van een mogelijke oplossing teneinde de partijen met elkaar te verzoenen. Het niet correct inspelen op dergelijke klachten kan natuurlijk wel leiden tot klachten in de zin van het

klachtendecreet wanneer de klager zich bijvoorbeeld onheus behandeld voelt door Toerisme Vlaanderen of wanneer een antwoord van Toerisme Vlaanderen uitblijft.

Ontvankelijke klachten hebben vooral betrekking op een door Toerisme Vlaanderen genomen beslissing (bijvoorbeeld het weigeren van een hotel van opname in een door Toerisme Vlaanderen uitgegeven brochure) of op het uitblijven van een beslissing of antwoord van Toerisme Vlaanderen.

3. Procedure van klachtenbehandeling

- Binnen Toerisme Vlaanderen wordt een personeelslid aangeduid als klachtencoördinator.
- Ieder personeelslid dat, al dan niet verkeerdelijk, een schriftelijke of mondelinge klacht van een burger ontvangt, bezorgt deze klacht zonder verwijl (per mail of via de binnenpost) aan de klachtencoördinator.
- De klachtencoördinator registreert (*zie invulblad klachtregistratie onderaan*) de klacht en

onderzoekt of de klacht ontvankelijk is.

Gevallen van onontvankelijkheid van de klacht:

1. De klacht is anoniem;
2. De klacht heeft betrekking op feiten die meer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
3. De feiten zijn reeds voorwerp van een klacht geweest en werden eerder al behandeld volgens het klachtendecreet;
4. De klacht heeft betrekking op feiten waarover niet alle georganiseerde administratieve beroepen werden aangewend;
5. Over de feiten is een juridictioneel beroep aanhangig;
6. De klacht is kennelijk ongegrond;
7. De klager kan geen belang aantonen;
8. Algemene klacht over het (al dan niet) gevoerde beleid;
9. Algemene klacht over regelgeving;
10. De klacht heeft betrekking op beleidsvoornemens of beleidsverklaringen;
11. De klacht heeft betrekking op interne personeelsaangelegenheden (eigen werksituatie, arbeidsbetrekkingen of rechtspositieregeling);
12. Toerisme Vlaanderen is niet bevoegd.

⇒ Indien een klacht niet wordt behandeld wegens onontvankelijkheid, dan wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd.

- **Ontvangstmelding:** De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de (mondelinge of schriftelijke) klacht aan de klager schriftelijk binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.
- **De behandeling van de klacht:** de klachtencoördinator treedt zelf op als klachtenbehandelaar of duidt een neutrale en onafhankelijke klachtenbehandelaar aan.
- **De klachtenbehandelaar onderzoekt de gegrondheid van de ontvankelijke klacht.**

De klacht wordt getoetst aan de volgende 5 ombudsnormen:

1. Correcte inhoudelijke beslissing
2. Redelijke behandeltermijn
3. Toereikende informatieverstrekking
4. Vlotte bereikbaarheid
5. Correcte bejegening

⇒ De klacht is gegrond indien één of meer van deze ombudsnormen is geschonden.

- **De klachtenbehandelaar zoekt naar een oplossing voor de gegronde klacht en beslist omtrent de klacht binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. De klachtencoördinator ziet erop toe dat deze termijn gerespecteerd wordt.**
- **De klachtenbehandelaar stelt de klager schriftelijk (brief, fax of e-mail) in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij zijn bevindingen. Deze**

schriftelijke correspondentie wordt ondertekend door de klachtenbehandelaar of gaat van hem uit. De klager wordt erop gewezen dat hij nog een beroep kan doen op de Vlaamse Ombudsdienst indien hij niet tevreden is.

- ⇒ De klachtenbehandelaar streeft naar een informele oplossing voor de klacht. Zodra de burger tevreden is, is er dan ook geen reden meer om de voorgeschreven formele klachtenprocedure verder te volgen.

INVULBLAD KLACHTREGISTRATIE

- Ontvangstdatum van de klacht:
- Drager van de klacht (brief, e-mail, telefoon, fax,...):
- Naam van de ontvanger van de klacht:
- Naam en adres van de klager:
- Van wie werd de klacht ontvangen (burger, kabinet, Vlaamse Ombudsdienst,...):
- Omschrijving van de klacht:
- Verzendingsdatum van de ontvangstmelding:
- Resultaat van de klachtenbehandeling: ontvankelijk OF onontvankelijk
- Reden van eventuele onontvankelijkheid:
- Beoordeling van de klacht met aanduiding van kwalificatie (ongegrond - gegrond en opgelost – gegrond en niet opgelost) en normen:
- Gegevens van de klachtenbehandelaar:
- Afhandelingsdatum:
- Datum van mededeling van de beslissing aan de klager:
- Ondernomen of te nemen maatregelen:

4. Klachtenbeeld afgelopen jaar

Naar aanleiding van een aantal klachten van ontevreden hoteliers over hun weigering van opname in de brochure 'Vlaanderen Vakantieland' werd samen met de betrokken dienst de beoordeling van aanvragen tot opname in de brochure herbekeken en verfijnd.

6. Concrete realisaties afgelopen jaar op gebied van klachtenbehandeling

In de tweede helft van 2004 heeft Toerisme Vlaanderen de procedure van interne klachtenbehandeling, zoals voorgeschreven door het klachtendecreet, herbekeken en grondig uitgewerkt. De registratie en beoordeling (ontvankelijkheid en gegrondheid) van klachten werd gecentraliseerd bij een klachtencoördinator. Eind oktober 2004 werd Filiep Bonte (juridische dienst) aangeduid als klachtencoördinator binnen Toerisme Vlaanderen.

Opdat de uitgewerkte procedure van klachtenbehandeling ook effectief zou worden nagevolgd, werd binnen de instelling een dienstorder verspreid uitgaande van het hoofd van het agentschap. In deze dienstorder wordt op een verstaanbare wijze de procedure van klachtenbehandeling toegelicht waarbij de nadruk wordt gelegd op klachtherkenning en klachterkenning.

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van U.Z. GENT

.....

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten/ klagers	Totaal	174
Totaal vragen voor informatie	Totaal	23
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	174
	Onontvankelijk	0
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	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
	Anoniem	0
	Beleid en regelgeving	0
	Geen Vlaamse overheid	0
	Interne personeelsaangelegenheden	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief	72
	Mail	40
	Telefoon	58
	Fax	2
	Mondeling	27

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	171
	Via kabinet	0
	Via Vlaamse ombudsdienst	0
	Via georganiseerd middenveld	0
	Andere kanalen – federale ombudsdienst	3
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	/
	Mediaan	/
	0-10 dagen	162
	> 10 dagen	15
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	/
	Mediaan	/
	0-20 dagen	98
	21-45 dagen	38
	46-90 dagen	25
	>90 dagen	13
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	93
	Deels gegrond	17
	Ongegrond	30
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	81
	Deels opgelost	10
	Onopgelost	18
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	5
	Te lange behandeltermijn	9
	Ontoereikende informatieverstrekking	30
	Onvoldoende bereikbaarheid	3
	Onheuse bejegening	31
	Andere	49

De gevraagde informatie van de Vlaamse overheid:

<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 => zie blz 4
<p>3. Korte beschrijving van de <u>procedure</u> van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)</p>	Afzonderlijk blad gebruiken => zie blz 5
<p>4. Bespreking van het <u>klachtenbeeld</u> in het afgelopen jaar</p>	Afzonderlijk blad gebruiken => zie blz 8
<p>5. <u>Evaluatie</u> van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	Afzonderlijk blad gebruiken => zie blz 11
<p>6. Wat zijn de concrete <u>realisaties</u> geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?</p>	Afzonderlijk blad gebruiken => zie blz 11
<p>7. Welke concrete <u>voorstellen tot verbetering</u> zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?</p>	Afzonderlijk blad gebruiken => zie blz 12

2. Inhoud van de klachten

= waarover gaan de klachten.

- 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 (deels) gegronde klacht is opgelost (opgelost / deels opgelost / onopgelost)
- Per inhoudelijke categorie: de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten

Inhoud van de klachten:

De klachten worden onderverdeeld in volgende categorieën:

- Medische aspecten, zoals klachten over informatieverstrekking, communicatiestijl, behandeling, aandacht, privacy, opvang, ontslagvoorbereiding, verslaggeving en andere – gerelateerd aan artsen of medisch departement.
- Verpleegkundige aspecten zoals klachten over informatieverstrekking, communicatiestijl, verzorging, aandacht, privacy, opvang, ontslagvoorbereiding en andere – gerelateerd aan verpleegkundigen, verpleegkundig departement, paramedici en sociaal verpleegkundigen.
- Organisatorische aspecten zoals klachten over opnameregeling, ontslagregeling, afsprakenregeling, bezoeregeling wachttijden, intern transport, extern transport, verloren voorwerpen, verloren dossiers/resultaten, roken, communicatiestijl van niet med/paramed. Medewerkers, maaltijden, keuken, schoonmaak en andere – gerelateerd aan de organisatie van het ziekenhuis.
- Administratief-financiële aspecten zoals klachten over informatieverstrekking, communicatiestijl, aandacht, opvang, privacy, identificatie, facturatie en andere – gerelateerd aan administratie, de administratieve medewerkers of administratief departement
- Technische aspecten: zoals klachten over comfort, defecten, lawaaihinder, signalisatie, telefonie en parking.

In onderstaande tabel zijn de aantallen opgenomen per categorie onderverdeeld in gegrond – deels gegrond – ongegrond en onduidelijk. Bij de (deels) gegronde klachten is er een onderscheid gemaakt in opgelost, deels opgelost en onopgelost; er is tevens in de mate van het mogelijke een ombudsnorm aangeduid.

	MEDISCH	VPK	ORGAN	ADMIN	TECHNISCH
gegrond en opgelost	32	10	18	11	8
gegrond en deels opgelost	2	0	5	1	0
gegrond en onopgelost	8	3	5	0	4
<i>gegrond niet correcte beslissing</i>	2	0	0	2	1
<i>gegrond te lange behandeltermijn</i>	3	0	3	0	1
<i>gegrond ontoereikende info</i>	16	2	2	3	1
<i>gegrond onvoldoende bereikbaar</i>	0	0	2	0	2
<i>gegrond onheuse bejegening</i>	9	10	2	2	0
<i>gegrond andere</i>	14	5	19	5	7
deels gegrond en opgelost	7	1	1	0	0
deels gegrond en deels opgelost	2	0	0	0	0
deels gegrond en onopgelost	1	1	0	0	0
<i>deels gegrond niet correcte beslissing</i>	0	0	0	0	0
<i>deels gegrond te lange behandeltermijn</i>	0	0	0	0	0
<i>deels gegrond ontoereikende info</i>	5	1	0	0	0
<i>deels gegrond onvoldoende bereikbaarheid</i>	0	0	0	0	0
<i>deels gegrond onheuse bejegening</i>	6	2	0	0	0
<i>deels gegrond andere</i>	4	0	1	0	0
ongegrond	23	2	9	7	0
onduidelijk	12	5	5	5	2

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling.

Momenteel wordt gewerkt aan het opstellen van een huishoudelijk reglement inzake de ombudsdienst U.Z. Gent waarvan de klachtenprocedure een onderdeel vormt. Vermits het ziekenhuis een V.O.I. is, moet het ziekenhuis rekening houden met 2 wetgevingen die op elkaar dienen afgestemd te worden: nl. Het Vlaams klachtendecreet en de wet op de rechten van de patiënt. Deze afstemming is geen evidentie. Ten einde geen gerechtelijke dwalingen te induceren is advies van juristen gevraagd. De procedure is op dit ogenblik een “voorstel” tot implementatie van de ombudsdienst.

In 2005 wordt het huishoudelijk reglement gefinaliseerd en na goedkeuring door de Raad van Bestuur geïmplementeerd.

De ombudsvrouw/klachtenbehandelaar werkt reeds bij de individuele klachten volgens dit prototype procedure: Hierna volgt een uittreksel van dit voorstel van huishoudelijk reglement:

Opdracht van de ombudspersoon/klachtenbehandelaar. (art 11, §2 Wet op de patiëntenrechten)

De ombudsfunctie heeft de volgende opdrachten:

- Het voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen.
- Het bemiddelen bij de klachten met het oog op het bereiken van een oplossing en dit binnen een redelijke termijn.
- Het inlichten van de patiënt inzake de mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van een oplossing.
- Het verstrekken van informatie over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie.
- Het formuleren van aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot een klacht;
- Het opmaken van een jaarverslag met een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten en het resultaat van zijn optreden tijdens het voorbije kalenderjaar. Dit jaarverslag wordt uiterlijk in de loop van de 4^e maand van het daarop volgend kalenderjaar overgemaakt aan de beheerder, de hoofdgeneesheer, de directie en de medische raad van het ziekenhuis; alsook aan de Federale Commissie “Rechten van de patiënt”. (art 9, KB 8/07/2003 – ombudsfunctie)

De opdracht van een ombudspersoon/klachtenbehandelaar is een inspanningsverbintenis, geen resultaatverbintenis ten aanzien van partijen. De ombudspersoon/klachtenbehandelaar kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor het al dan niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing.

Hij/Zij is niet bevoegd om op te treden of te bemiddelen bij klachten van medewerkers met betrekking tot de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling. (omzendbrief Vlaams Klachtendecreet, 1.2)

Voorstel van klachtenprocedure van de ombudsdienst:

Deze procedure is gebaseerd op zowel het Vlaams Klachtendecreet als de patiëntenrechtenwet, waarbij de wetgevingen als complementair worden beschouwd.

Afhandeling van de klacht.

Twee principes rond klachtenbemiddeling liggen aan de basis van de klachtenprocedure:

Klachten worden het best opgelost op de plaats waar ze ontstaan in overleg met wie hierin betrokken is.

De kring rond de klager wordt in het kader van de privacywet en het persoonlijk respect naar de klager & aangeklaagde het best zo klein mogelijk gehouden.

- De burger wordt gestimuleerd om zoveel als mogelijk eerst en rechtstreeks de klacht te bespreken met de betrokken persoon of dienstverantwoordelijke. Om nodeloze formalisering te voorkomen, moet zoveel mogelijk gestreefd worden naar een informele afhandeling van een klacht.(omzendbrief VL. Klachtendecreet)
- Bij het ontvangen van een klacht oordeelt de ombudspersoon/klachtenbehandelaar onmiddellijk of na een nader onderzoek of de vraag van de burger daadwerkelijk neerkomt op een klacht, dan wel of het gaat om een melding of een vraag om informatie.
- Vervolgens onderzoekt de ombudspersoon/klachtenbehandelaar de ontvankelijkheid van een klacht, waarbij rekening gehouden wordt met het Vlaams Klachtendecreet en de patiëntenrechtenwet.

De klacht wordt volgens het Vlaams Klachtendecreet niet behandeld wanneer:

- er eerder een klacht over dezelfde feiten is ingediend en die reeds behandeld is volgens het decreet naar tevredenheid van de klager.
- de feiten langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
- voor de feiten andere 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 (een klacht mag niet geweigerd worden omdat de burger niet uitdrukkelijk het belang aangegeven heeft)
- Anonieme klachten.

Deze onontvankelijkheidsgronden gelden niet wanneer de klacht betrekking heeft op de rechten die de patiënt heeft tav beroepsbeoefenaars in het kader van de patiëntenrechtenwet.

Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. De weigering wordt gemotiveerd.

- Bij elke schriftelijke klacht die de ombudspersoon ontvangt, wordt binnen de 10 dagen een schriftelijke ontvangstmelding aan de klager overgemaakt. Hierin wordt tevens informatie gegeven over de verdere klachtprocedure met vermelding van een dossierbehandelaar indien gekend. Dit kan de burger ertoe aanzetten om eventueel eerst contact op te nemen met de dossierbehandelaar, om genoegdoening te bekomen. Contactname met een dossierbehandelaar wordt door het ziekenhuis echter niet als een bijkomende tussenstap voor de klagende burger aangegeven. De burger kan er voor kiezen het contact verder te laten verlopen via de ombudsdienst. (omzendbrief VI. Klachtendecreet)
Een kopij van de ontvangstmelding wordt aan de dossierbehandelaars, vermeld in de ontvangstmelding, overgemaakt.
- De ombudspersoon/klachtenbehandelaar handelt de klacht binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht af. Het ogenblik waarop het ziekenhuis in het bezit gesteld wordt van een klacht, geldt als aanvangspunt voor de termijn van 45 kalenderdagen, waarbinnen de klacht moet worden afgehandeld. Het ziekenhuis dient de nodige maatregelen te nemen opdat deze termijn steeds wordt gehaald, ook in geval van langdurige afwezigheid van de ombudspersoon/ klachtenbehandelaar of tijdens vakantieperiodes.
Wanneer deze termijn niet wordt gehaald, wordt de burger op de hoogte gebracht met motivering omtrent de oorzaak.
- De ombudspersoon/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 ombudspersoon/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 ombudspersoon/klachtenbehandelaar de klager van antwoord dient.
- Een klacht kan door de ombudspersoon/klachtenbehandelaar, hetzij via het departementshoofd, hetzij rechtstreeks, gebracht worden bij diegene die in de klacht betrokken is. Indien de klacht rechtstreeks gebracht wordt bij de aangeklaagde, kan de ombudspersoon/klachtenbehandelaar advies vragen aan een hiërarchische meerdere van deze aangeklaagde.
- Bij de bemiddeling van klachten kan de ombudspersoon/klachtenbehandelaar een intern overleg opzetten tussen de burger enerzijds en de aangeklaagde (+ ev. hiërarchisch verantwoordelijke) anderzijds.
- De aangeklaagde of verantwoordelijke bezorgen een schriftelijk antwoord aan de ombudspersoon/klachtenbehandelaar, indien de klager een oplossing, een rechtzetting, een bemiddeling of een antwoord verwacht.
Op basis daarvan wordt door de ombudspersoon/klachtenbehandelaar een uiteindelijk antwoord gegeven aan de klager (belang bij meervoudige klachten: alle elementen van de diverse zorgverstrekkers verzamelen en 1 antwoord formuleren.).
Een kopij van de antwoordbrief wordt bezorgd aan de aangeklaagde(n).
- In geval de klager louter een probleem wil signaleren met het oog op een verbetering in de toekomst, wordt de klacht overgemaakt “ter kennisgeving” aan de betrokken dienst. Het is de bevoegdheid van de verantwoordelijken van die dienst om deze signalen – waar mogelijk- aan te wenden in functie van de optimalisering van de zorg en ter voorkoming van nog meer negatieve ervaringen.
- Wanneer na maximaal 1 maand nog geen antwoord bezorgd is aan de ombudspersoon/klachtenbehandelaar, zal deze contact opnemen met de verantwoordelijke van de aangesproken aangeklaagde.
- Bij het niet bereiken van een oplossing, zal de ombudspersoon/klachtenbehandelaar de patiënt inlichten over de verdere mogelijkheden tot het afhandelen van zijn klacht.
- Indien er hoofdzakelijk een probleem van aansprakelijkheid, een schadeclaim wordt aangemeld, wordt de klacht na registratie overgemaakt aan de Juridische Dienst/dienst Verzekeringen voor verder gevolg.
Wanneer een verzekeringsdossier wordt aangevraagd, is de datum van de verzekeringsaanvraag de datum dat het klachtendossier wordt afgesloten aangezien er een bemiddeling tot stand is gekomen. De ombudspersoon/klachtenbehandelaar kan de aanspreekpersoon blijven voor de patiënt. Vanuit deze visie is het wel van belang dat de ombudspersoon/klachtenbehandelaar verder op de hoogte gehouden wordt inzake het verder verloop van het verzekeringsdossier zodat de juiste informatie naar de patiënt kan doorgegeven worden.

Registratie van de klacht.

- De binnengekomen klacht wordt door de ombudspersoon/klachtenbehandelaar geregistreerd in een klachtendossier en in een gecomputeriseerd registratieprogramma.

Bij elke klacht worden steeds volgende gegevens geregistreerd voor de Federale overheid:

- De identiteit van de patiënt en desgevallend van de vertrouwenspersoon
- De datum van ontvangst van de klacht
- De aard en de inhoud van de klacht
- De datum van de afhandeling van de klacht
- Het resultaat van de afhandeling van de klacht

Ook voor de Vlaamse overheid dient elke klacht te worden opgenomen in een register.

Volgende gegevens dienen in het klachtenregister te worden aangeduid voor rapportage naar de Vlaamse Overheid – cfr Vlaams Klachtendecreet.

- 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, email, telefoon, persoonlijk)
- Via wie werd de klacht ontvangen (rechtstreeks, via kabinet, via andere wegen)
- Een omschrijving of samenvatting van de klacht.
- Een verzendingsdatum van de ontvangstmelding.
- Het resultaat van de klachtenbehandeling.
- Ontvankelijk
- Ongegrond
- Opgelost
- Niet opgelost
- Onontvankelijk
- Reden van eventuele non-ontvankelijkheid
- Klachtenbehandelaar binnen het ziekenhuis
- 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)

Klachtenrapportering.

- Klachten betreffende het medisch departement worden gerapporteerd aan de hoofdgeneesheer.
- Klachten betreffende het verpleegkundig departement worden gerapporteerd aan het departementshoofd verpleging en/of verpleegkundig diensthoofd.
- Administratieve/logistieke klachten worden gerapporteerd aan de algemeen beheerder.
- Klachten i.v.m medicatie worden vanuit de ombudsdienst doorgegeven aan de hoofdapotheker

Deze rapportering gebeurt *op individuele vraag (van beide partijen) en op anonieme wijze waarbij het voorwerp van de klachten en resultaat van de bemiddeling mee gedeeld worden.*

Jaarlijks wordt door de ombudspersoon/klachtenbehandelaar, op basis van de registratie, een verslag opgesteld met een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten en het resultaat van zijn optreden tijdens het voorbije kalenderjaar.

Tevens kunnen de moeilijkheden die de ombudspersoon/klachtenbehandelaar ondervindt in de uitoefening van zijn opdracht en eventuele aanbevelingen om daaraan te verhelpen, worden opgenomen. Naast de aanbevelingen vermeldt hij/zij ook het gevolg dat daaraan werd gegeven.

Het verslag zal geen elementen bevatten waardoor één van de natuurlijke personen betrokken bij de afhandeling van de klacht, kan worden geïdentificeerd.

Het jaarrapport wordt vóór 1 maart van het volgend kalenderjaar voorgelegd aan:

De beheerder, de hoofdgeneesheer, de directie en de medische raad van het ziekenhuis;

De Federale Commissie “Rechten van de patiënt”.

De Vlaamse ombudsman.

Het jaarverslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van het ziekenhuis.(art 12 VL Klachtendecreet)

Het jaarverslag moet binnen het ziekenhuis kunnen worden geraadpleegd door de bevoegde geneesheer-inspecteur.

Na het opstellen van het jaarverslag worden alle afgehandelde klachtendossiers, die in het jaarverslag zijn verwerkt, vernietigd conform art. 8 KB van 8/07/2003 betreffende de ombudsfunctie.

4. bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar.

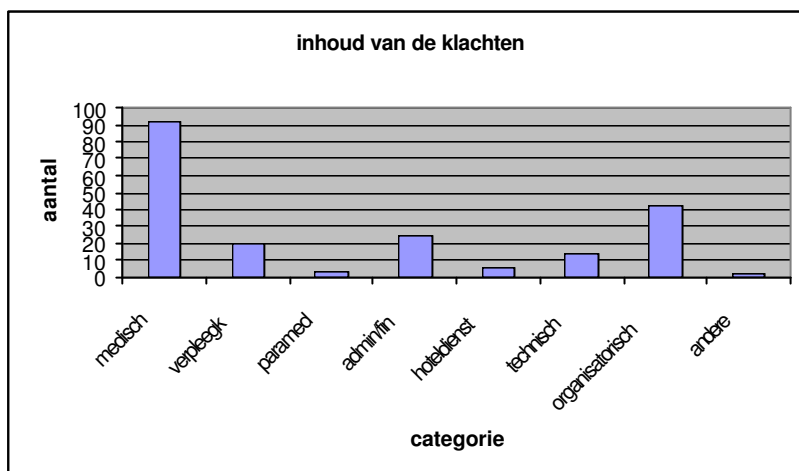
De ombudsdienst heeft in totaal 197 dossiers opgestart waarbij 1 dossier overeenstemt met 1 fysiek persoon en niet met 1 klacht. Een aantal dossiers omvatten dus meerdere klachten per persoon. (Er is gebruik gemaakt van een database applicatie opgesteld door een 5-tal ziekenhuizen die reeds meerdere jaren ervaring hebben met klachtenbehandeling. Vanuit de vereniging van Vlaamse ombudsfunctie van algemene ziekenhuizen (VVOVAZ) worden deze gegevens gebruikt om de ziekenhuizen onderling te vergelijken. Gebruik maken van een andere toepassing die per klacht zou registreren, is bijgevolg niet wenselijk.)

Van de 197 melders zijn er 174 melders die effectief een klacht neergelegd hebben en 23 personen die beroep deden op de ombudsdienst om informatie te verkrijgen.

De meerderheid van de melders zijn niet meer in het ziekenhuis aanwezig wanneer zij hun melding overbrengen naar de ombudsdienst: 153 niet aanwezig versus 37 mensen wel nog aanwezig wanneer de klacht ontstond en waarbij zij zich aanstonds meldden.

Bij de analyse van de klachtendossiers komt de ombudsvrouw/klachtenbehandelaar tot volgend beeld:

Inhoud van de klacht		%
medisch	92	45,32
verpleegk	20	9,85
paramed	3	1,48
admin/fin	24	11,82
hoteldienst	6	2,96
technisch	14	6,90
organisatorisch	42	20,69
andere	2	0,99
totaal	203	100%



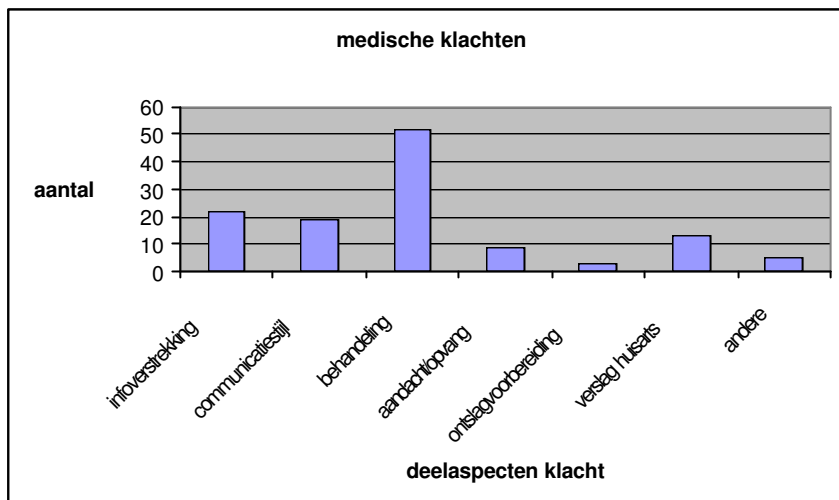
De klachten tav het medisch beleid/artsen vormen de grootste groep van klachten. Daaropvolgend zijn de klachten van organisatorische aard en de administratieve klachten van belang. In tegenstelling tot de klachten tav artsen worden er aan de ombudsdienst weinig klachten over verpleegkundigen en paramedici gemeld. Hieruit de conclusie trekken dat er in deze beroepscategorieën geen klachten voorkomen, zou mijns inziens echter een zeer utopische stelling zijn.

Dit fenomeen kan mogelijk als volgt verklaard worden:

- niet alle klachten worden gemeld aan de ombudsdienst. Er is voor de verpleegkundigen en paramedici een betere eerstelijnsopvang van klachten waarbij klachten op de afdeling zelf door de verpleegkundigen en/of door de hoofdverpleegkundige worden opgelost. Door het werk in teamverband kan een patiënt zijn onvrede over een bepaalde verpleegkundige uiten bij een andere verpleegkundige waar hij/zij wel vertrouwen in heeft. Op deze wijze wordt het probleem bespreekbaar en vermindert de behoefte bij de patiënt om naar de ombudsdienst te gaan.
- de relatie arts-patiënt is van veel individuelere aard waardoor een klacht tav de arts ook vlugger geuit zal worden aangezien de patiënt dit probleem als "ernstiger" ervaart. Wanneer de relatie arts-patiënt goed is, zal de patiënt minder vlug geneigd zijn om klachten te uiten tav andere beroepsgroepen in het ziekenhuis. Als er iets mis loopt in deze vertrouwensrelatie, dan is de patiënt wel vlugger geneigd om ook zijn onvrede tov de andere zorgverstrekkers te uiten. Klachten tav verpleegkundigen worden meestal niet gelinkt aan 1 verpleegkundige maar aan de groep terwijl bij de beroepsgroep artsen meestal het individu aangesproken wordt. Dit is mijns inziens ook vanuit de individuele vertrouwensrelatie arts-patiënt te verklaren.
- Bijkomend is te melden dat de ombudsdienst nog onvoldoende gekend is in het ziekenhuis.

Iedere categorie kan verder onderverdeeld worden in volgende deelaspecten:

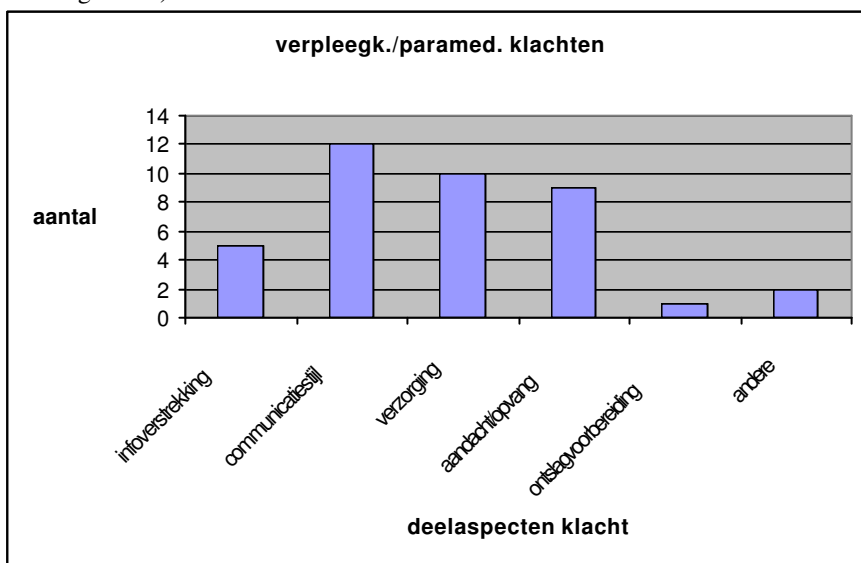
medisch	92	%
inforestrekking	22	17,89
communicatiestijl	19	15,45
behandeling	52	42,28
aandacht/opvang	9	7,32
ontslagvoorbereiding	3	2,44
verslag huisarts	13	10,57
andere	5	4,07
Totaal	123	100%



Klachten van medische aard hebben vooral betrekking op onvrede over de behandeling zelf, o.a. de perceptie van de patiënt dat er fouten zouden gemaakt zijn. De communicatie tussen zorgverstreker en patiënt/familie is een tweede belangrijk item voor de patiënt/familie om over te klagen: zoals het gebrek aan informatie over de toestand en de behandeling van de patiënt; zoals ook een gevoel van onheuse bejegening door de zorgverstreker.

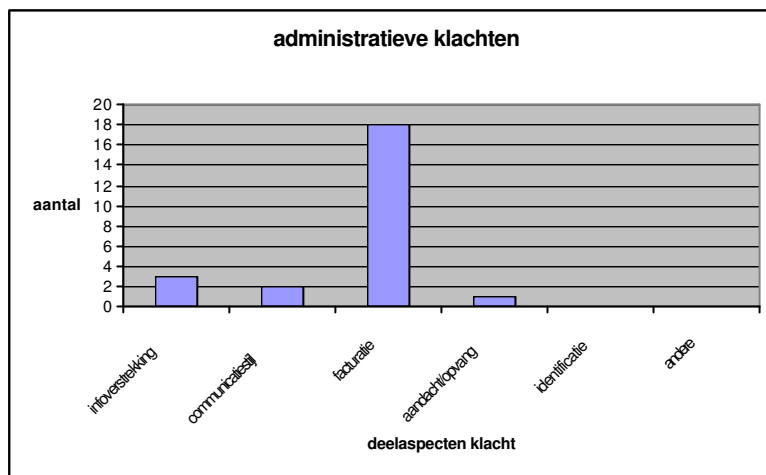
Sommige medische klachten kunnen toegewezen worden aan meerdere deelaspecten. Bvb. Een patiënt is niet tevreden over zijn behandeling en voelt zich ook onheus bejegend. Bij deze klacht worden er bijgevolg 2 deelaspecten aangeduid. Dit verklaart het verschil tussen 92 klachten m.b.t. medisch beleid maar toch 123 deelaspecten. (dit geldt ook voor de volgende categorieën)

Verpleegkundig/ paramedici	23	%
inforestrekking	5	12,82
communicatiestijl	12	30,77
verzorging	10	25,64
aandacht/opvang	9	23,08
ontslagvoorbereiding	1	2,56
andere	2	5,13
Totaal	39	100



Net zoals bij de medische klachten zijn bij de verpleegkundige klachten communicatie met de patiënt en de kwaliteit van de verzorging die de patiënt krijgt, de belangrijkste items waarover geklaagd wordt.

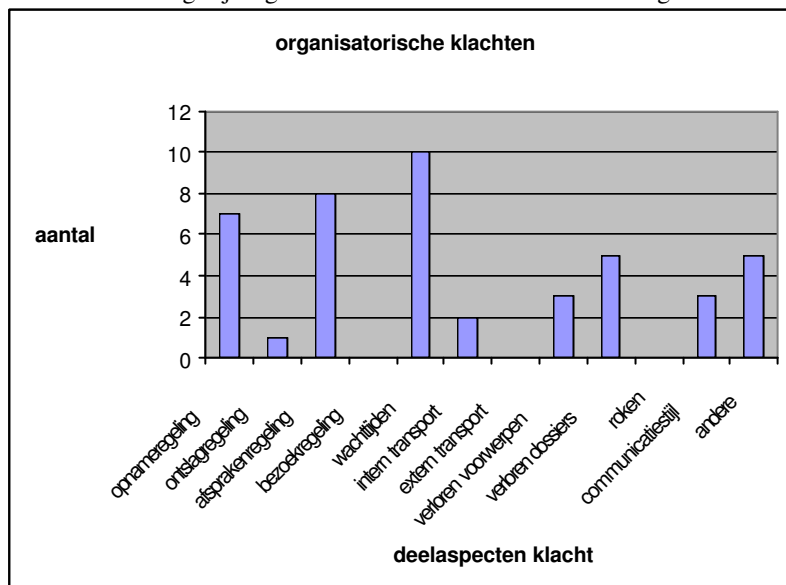
administratief	24	%
inforestrekking	3	12,50
communicatiestijl	2	8,33
facturatie	18	75,00
aandacht/opvang	1	4,17
identificatie	0	0,00
andere	0	0,00
Totaal	24	100



In deze categorie worden hoofdzakelijk problemen m.b.t. facturatie gemeld. Het gaat over klachten waarbij:

- de patiënten onvoldoende geïnformeerd zijn over de aanrekening door niet-geconventioneerde artsen,
- op de factuur een zorgverstrekker staat die ze niet kennen,
- de patiënt moet betalen voor ijskast en TV terwijl ze er geen gebruik van hebben gemaakt,
- de patiënt vindt dat er te laat gefactureerd wordt,
- de patiënt vindt dat er te veel gefactureerd wordt in vergelijking met de kwaliteit van de behandeling.

organisatorisch	42	%
opnameregeling	7	15,91
ontslagregeling	1	2,27
afsprakenregeling	8	18,18
bezoekregeling	0	0,00
wachttijden	10	22,73
intern transport	2	4,55
extern transport	0	0,00
verloren voorwerpen	3	6,82
verloren dossiers	5	11,36
roken	0	0,00
communicatiestijl	3	6,82
andere	5	11,36
Totaal	44	100



In deze categorie zijn een diversiteit van klachten opgenomen waarbij de wachttijden het belangrijkste aandeel vormen. In absolute cijfers gaat het slechts om 10 klachten m.b.t. wachttijden die de ombudsdienst bereikt hebben.

Wat de andere categorieën betreft (technisch/hoteldiensten) verwerk ik deze niet in grafiek gezien het kleine aantal. Bij de technische klachten wens ik toch te melden dat van de 14 klachten 12 klachten gerelateerd zijn aan parkeerproblemen.

5. evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar:

	medisch	Vpk./paramed.	organ	admin	techn	Totaal	%
gegrond/opgelost	32	10	18	11	8	79	44,63
gegrond/deels opgelost	2	0	5	1	0	8	4,52
gegrond/onopgelost	8	3	5	0	4	20	11,30
ongeground	23	2	9	7	0	41	23,16
onduidelijk	12	5	5	5	2	29	16,38
Totaal beoordeeld:	77	20	42	24	14	177	100
totaal aantal klachten	92	23	48	24	14		
verschil	15	3	6			24	

De ombudsvrouw heeft als voornaamste taak volgens de wet op de rechten van de patiënt om te bemiddelen. Bemiddelen wordt door de ombudsvrouw gedefinieerd als: het pogen tot herstellen van de vertrouwensrelatie tussen zorgverstreker en patiënt. De gegrondheid van een klacht is hierbij niet steeds relevant. Soms kan een klacht ongegrond zijn en wordt er toch bemiddeld om de vertrouwensrelatie te herstellen omdat de patiënt bvb de verkregen informatie onvoldoende goed heeft begrepen waardoor een klacht is ontstaan. Door een gesprek te organiseren is er opnieuw een kans om de perceptie van de patiënt bij te stellen en het vertrouwen in het ziekenhuis en desbetreffende zorgverstreker te herstellen.

Conclusies trekken vanuit gegrondheid versus ongegrondheid is dan ook gevaarlijk.

De ombudsvrouw heeft gepoogd een beoordeling te geven alhoewel zij vindt dat dit niet haar bevoegdheid is. Zij heeft zich vooral laten leiden door wat de betrokken zorgverstrekkers zelf geoordeeld hebben.

Wanneer beide partijen het duidelijk eens zijn over de gegrondheid van een klacht, is de klacht dan ook aangeduid als gegrond.

Een klacht wordt aangeduid als onduidelijk wanneer de ombudsvrouw geen aanwijzingen krijgt van de betrokkenen inzake de gegrondheid van een klacht of indien zijzelf twijfelt m.b.t. de informatie die verkregen is m.b.t. de klacht.

Er zijn 177 deelklachten beoordeeld:

44,63% hiervan zijn gegrond en opgelost, 4,52% zijn gegrond en deels opgelost, 11,30% zijn gegrond maar momenteel nog niet opgelost geraakt, 23,16% van de klachten zijn als ongegrond beoordeeld en in 16,38% heeft de ombudsvrouw geen beoordeling kunnen geven inzake de gegrondheid.

Het aantal beoordeelde klachten is niet gelijk aan het totaal aantal klachten per categorie omdat een aantal dossiers nog niet zijn afgewerkt waarbij het dus ook nog onmogelijk is om een beoordeling te geven.

Er kan ook geen relatie gelegd worden met het aantal klachtmelders gezien 1 klachtendossier meerdere categorieën van klachten kan omvatten waarbij een deel van de klachten kan gegrond zijn en een ander deel niet.

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

Gezien de huidige ombudsvrouw/klachtenbehandelaar pas vanaf 13 april 2004 gestart is met deze functie, is het nog voorbarig om reeds concrete realisaties naar voor te brengen.

Deze realisaties zijn dan ook beperkt tot het oplossen van vooral organisatorische problemen zodat verdere klachten kunnen voorkomen worden: o.a.

- opstarten van vorming bij zorgverstrekkers op afdelingsniveau.
- werkgroep subcommissie Heelkunde: analyse van structurele maatregelen om opnamebeleid te optimaliseren.
- het plaatsen van informatie in de parkeertoren i.v.m. afwezigheid van een lift.
- betere bewegwijzering naar bepaalde diensten zoals psychiatrie.
- Bespreking van mogelijkheid tot het geven van gevalideerde parkeertickets.

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

Behoudens het opstarten van een kwaliteitsproject op een medisch-technische dienst inzake analyse van wachttijden en verbetering van kwaliteit van zorg tav de patiënt in opdracht van de hoofdarts, zijn er op dit ogenblik geen projecten gepland die een aanhef kennen vanuit de ombudsdienst.

Deze rubriek wordt mijn inziens dan ook het best gedefinieerd als: suggesties vanuit het klachtenbeeld – Deze suggesties kunnen door de ombudsvrouw/klachtenbehandelaar niet als geplande voorstellen tot verbetering geciteerd worden aangezien de ombudsvrouw/klachtenbehandelaar geen beslissingsbevoegdheid heeft tot het opstarten van verbeterprojecten.

Volgende aanbevelingen kunnen weerhouden worden:

- Meer aandacht aan informatieverstrekking naar patiënt en familie inzake behandeling. Deze informatie dient volledig te zijn, in eenvoudige taal op niveau van de patiënt. In complexe medische aangelegenheden is veel informatie nodig op meerdere tijdstippen naar patiënt/familie, soms meer dan de arts zelf inschat.
- Betere informatieverstrekking inzake facturatie van consulten bij niet-geconventioneerde artsen.
- Betere en snellere informatieverstrekking naar de huisarts inzake het vooropgestelde medisch beleid.
- Vorming en informatieverstrekking inzake de wet op de rechten van de patiënt en de toepassing bij de zorgverstrekkers. Voornamelijk interpretatie van het recht op toestemming/weigering en de gevolgen, recht op informatie en recht op een patiëntendossier.
- Parkeerreglement beter kenbaar maken bij de medewerkers zodat het ook beter wordt toegepast.
- Richtlijnen i.v.m. het geven van gevalideerde parkeertickets: vb: spoedopname s' nachts, meerdere bezoeken per dag van de ouders bij hun kind op intensieve zorgen,...
- Specifieke aandacht voor (parkeer)problemen van de mindervalide op de campus in het mobiliteitsplan.
- Meer comfort voor de ouders wanneer zij bij hun kind verblijven? Vraag van de ouders voor ruimere kamers.

De belangrijkste structurele aanbeveling is meer en betere informatieverstrekking naar patiënt en familie en dit op meerdere domeinen: medisch, organisatorisch, administratief/financieel...

De ombudsvrouw/klachtenbehandelaar is er zich van bewust dat het geen evidentie is in een complexe organisatie zoals UZ Gent om dit op korte termijn te realiseren.

Opgemaakt door:

Sabine Buysse
Ombudsvrouw/klachtenbehandelaar U.Z. GENT.

**Vragenlijst voor het verslag 2004
over het klachtenmanagement van de klachtenbehandelaar van de
Universiteit Gent, functie uitgeoefend door het afdelingshoofd
Juridische Zaken (hierna “algemene klachten”) en door de
institutionele ombudsdienst voor studenten (hierna “klachten
studenten”)**

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	12 (3 algemene klachten, 9 klachten studenten)
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	9 (1 algemene klacht, 8 klachten studenten)
	Onontvankelijk	3 (2 algemene klachten, 1 klacht student)
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	1 (klacht student)
	Beleid en regelgeving	-
	Geen Vlaamse overheid	-
	Interne personeelsaangelegenheden	2 (algemene klachten)
Aantal klachten volgens de drager	Brief	3 (klachten studenten)
	Mail	3 (2 algemene klachten, 1 klacht student)
	Telefoon	-
	Fax	-
	Mondeling	6 (1 algemene klacht, 5 klachten studenten)

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	12 (3 algemene klachten, 9 klachten studenten)
	Via kabinet	-
	Via Vlaamse ombudsdienst	1 klacht student (zelfde als rechtstreekse klacht)
	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	1 voor algemene klachten, 3 voor klachten studenten
	Mediaan	1 voor algemene klachten, 3 voor klachten studenten
	0-10 dagen	9 (1 algemene klacht, 8 klachten studenten)
	> 10 dagen	-
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	1 voor algemene klachten, 34 voor klachten studenten
	Mediaan	1 voor algemene klachten, niet te bepalen voor klachten studenten
	0-20 dagen	4 (1 algemene klacht, 3 klachten studenten)
	21-45 dagen	1 (klacht studenten)
	46-90 dagen	4 (klachten studenten)
	>90 dagen	-
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde	5 klachten studenten
	Deels gegrond	1 klacht studenten
	Ongegrond	1 algemene klacht, 2 klachten studenten
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	5 klachten studenten
	Deels opgelost	1 klacht studenten
	Onopgelost	-
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	2 klachten studenten
	Te lange behandeltermijn	-

	Ontoereikende informatieverstrekking	1 klacht student
	Onvoldoende bereikbaarheid	-
	Onheuse bejegening	2 klachten studenten
	Andere	1 klacht student

<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 klacht is opgelost</u> (opgelost / deels opgelost / onopgelost) ➤ Per inhoudelijke categorie: de toegepaste ombudsnormen bij de <u>(deels) gegronde klachten</u> 	Zie bijlage
---	-------------

<p>3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)</p>	Zie bijlage
---	-------------

<p>4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	Zie bijlage
---	-------------

<p>5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	Zie bijlage
--	-------------

<p>6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?</p>	Zie bijlage
---	-------------

<p>7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?</p>	Zie bijlage
--	-------------

BIJLAGE

<p>Antwoord op vraag 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	<ul style="list-style-type: none">- 1 klacht personeelslid over overmatige onderwijsbelasting – onontvankelijk- 1 klacht personeelslid over vakantiedagen bij deeltijds contract – onontvankelijk- 1 klacht personeelslid over privacy versus personeelsgegevens – ongegrond- 2 klachten studenten over niet-correcte beslissing van een examencommissie – ontvankelijk – gegrond - opgelost- 1 klacht student over weigeren van een inschrijving – ontvankelijk – gegrond – opgelost – ontoereikende informatieverstrekking- 1 klacht student over verloop van het examen – ontvankelijk – deels gegrond – opgelost – onheuse bejegening- 1 klacht student over gebrekkige feedback na examen – ontvankelijk – gegrond – opgelost – onheuse bejegening- 2 klachten studenten over toegang tot de een universitaire opleiding – ontvankelijk – ongegrond- 1 klacht student over de kwaliteit van een opleiding – ontvankelijk – gegrond – deels opgelost – andere- 1 klacht student over het curriculum – onontvankelijk (anoniem)
--	---

<p>Antwoord op vraag 3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)</p>	<ul style="list-style-type: none">- de procedure voor de klachten ressorterend onder de algemene klachtenbehandelaar is kort te omschrijven als volgt: de klacht kan op alle mogelijke wijzen ingediend worden (brief, mail, telefoon, fax, bezoek); de ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, in voorkomend geval wordt naar het gemotiveerd standpunt van de betrokken dienst of het betrokken personeelslid gevraagd; het resultaat van het onderzoek naar de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht wordt zo spoedig mogelijk meegedeeld; alles gebeurt conform de richtlijnen van de omzendbrief d.d. 1 februari 2002 betreffende het klachtendecreet;- de procedure voor de klachten bij de institutionele ombudsdienst voor studenten is als volgt te omschrijven: klachten kunnen op alle mogelijke manieren ingediend worden; na een eerste screening van de klacht (via faculteit, via centrale administratie, via facultaire ombudspersonen, via examencommissie) wordt de klacht zo vlug mogelijk bevestigd; een grondig onderzoek wordt uitgevoerd in overleg met de betrokken personen en instanties; een verslag over het onderzoek met voorgestelde oplossingen wordt voorgelegd aan de rector van de universiteit (conform het onderwijs- en examenreglement); de oplossing wordt aan de betrokkenen meegedeeld.
---	---

<p>Antwoord op vraag 4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 1 klacht personeelslid over overmatige onderwijsbelasting: onontvankelijk verklaard, met verwijzing naar (interne) actiemogelijkheden - 1 klacht personeelslid over vakantiedagen bij deeltijds contract: onontvankelijk verklaard; mondeling ook gewezen op ongegrondheid van de klacht wegens juridisch correcte toepassing door de directie Personeel en Organisatie van de desbetreffende regelgeving, die ten onrechte door de klager als incorrect en onrechtvaardig werd gepercipieerd - 1 klacht personeelslid over privacy versus personeelsgegevens: gebruik van professionele dienstadressen voor verzending van reclame voor bepaalde promoties door personeelsbond is ongegrond bevonden, maar wel gewezen op recht van verzet met toepassing van artikel 12 van de Wet ter Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer en op het bestaan van de zgn. “Robinsonlijst” waarop men kan intekenen (om ongevroegde reclame op naam niet meer te ontvangen) - 2 klachten studenten over niet-correcte beslissing van een examencommissie: de examencommissies worden terug samengeroepen om de beslissing nogmaals te overwegen in aanwezigheid van de institutionele ombudsman; met positief resultaat - 1 klacht student over het weigeren van een inschrijving: de faculteit verstrekt een uitgebreidemotivatie omtrent de weigering - 1 klacht student over het verloop van het examen: het verloop en de resultaten van het examen worden grondig besproken en gemotiveerd in een gesprek tussen examinator en student in aanwezigheid van de ombudsman - 1 klacht student over gebrekkige feedback na examen: de feedback wordt hernomen in aanwezigheid van de facultaire ombudsman - 2 klachten studenten over toegang tot een universitaire opleiding: de reglementaire toelatingsvoorwaarden werden correct toegepast - 1 klacht student over de kwaliteit van een opleiding: de klacht werd na onderzoek doorgestuurd naar de faculteit met verzoek een grondig onderzoek uit te voeren - 1 klacht student over het curriculum: niet ontvankelijk, anoniem.
---	---

<p>Antwoord op vraag 5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Traditioneel klachtenbeeld.</p>
--	------------------------------------

<p>Antwoord op vraag 6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Algemene klachten: op de geformuleerde klachten werd telkens onmiddellijk een ad hoc antwoord geformuleerd. - Klachten studenten: <ul style="list-style-type: none"> o Niet-correcte beslissingen werden rechtgezet. o Uitgebreide informatie en motivatie werden verstrekt. o Verder grondig onderzoek werd gevraagd aan de verantwoordelijken.
---	---

<p>Antwoord op vraag 7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Weigeren van een inschrijving wordt voortaan per aangetekend schrijven aan studenten meegedeeld. - Verder geen, gezien het particulier e karakter van de klachten.
--	---

1. De procedure van klachtenbehandeling

De klachtenprocedure is van toepassing op alle klachten die ingediend worden bij het Vlaams Fonds. Er wordt echter een onderscheid gemaakt tussen klachten tegen een dienst en klachten tegen een voorziening van het Vlaams Fonds.

1.1 Klacht tegen een dienst van het Vlaams Fonds

Deze klachten handelen over de verschillende diensten van het Vlaams Fonds en de door hen aangeboden dienstverlening.

Wanneer een klacht met betrekking tot een dienst van het Vlaams Fonds wordt ingediend bij de ombudsdienst, wordt deze geregistreerd in het klachtenregister. Alle verdere stappen die worden genomen in de behandeling van de klacht worden eveneens in dit register opgenomen. Elke klacht krijgt ook een volgnummer toegekend. Dit nummer wordt gebruikt als referentiepunt voor het aanleggen van een schriftelijk dossier.

Binnen de week na ontvangst van de klacht wordt een ontvangstmelding gestuurd.

Vervolgens wordt aan de betrokken dienst een vraag om inlichtingen gesteld.

Wanneer de ombudsdienst alle elementen van antwoord bezit, wordt een gemotiveerde antwoordbrief verstuurd. Indien mogelijk wordt vanuit de ombudsdienst een voorstel gedaan om tot een oplossing van de klacht te komen. In deze brief wordt steeds vermeld dat indien de verzoeker niet tevreden is met de klachtenbehandeling, hij terecht kan bij de Vlaamse Ombudsdienst.

1.2 Klacht tegen een voorziening van het Vlaams Fonds

Deze klachten hebben betrekking op de verschillende voorzieningen die erkend en gesubsidieerd worden door het Vlaams Fonds.

In de inspraakbesluiten die van toepassing zijn op de voorzieningen, erkend door het Vlaams Fonds, wordt voorzien dat klachten eerst via een interne procedure behandeld worden. De verzoeker dient zijn klacht via een aangetekend schrijven te bezorgen aan de directeur van de voorziening. Is hij niet tevreden met het antwoord, kan hij zich richten tot de klachtencommissie van de voorziening. Krijgt de verzoeker nog geen bevredigend antwoord, dan kan hij terecht bij de ombudsdienst van het Vlaams Fonds.

Deze klachten worden geregistreerd in het klachtenregister en krijgen een volgnummer toegekend.

Binnen de week na ontvangst wordt een ontvangstmelding gestuurd. Indien de verzoeker nog geen gebruik maakte van de interne klachtenprocedure wordt hij verzocht deze procedure eerst te volgen.

Wanneer de interne klachtenprocedure reeds uitgeput is, wordt de klacht verder onderzocht door de ombudsdienst. Meestal wordt het dossier voor verder onderzoek overgemaakt aan de inspectiedienst. Desgevallend gaat een inspecteur ter plekke om de situatie grondig te onderzoeken.

Wanneer de ombudsdienst alle elementen van antwoord bezit, wordt een gemotiveerde antwoordbrief verstuurd. Indien mogelijk wordt vanuit de ombudsdienst een voorstel gedaan om tot een oplossing van de klacht te komen. In deze brief wordt steeds vermeld dat indien de verzoeker niet tevreden is met de klachtenbehandeling, hij terecht kan bij de Vlaamse Ombudsdienst.

2. Kwantitatieve gegevens

2.1. Totaal aantal klachten

In 2004 werden bij de ombudsdienst van het Vlaams Fonds 224 klachten ingediend. Daarnaast werden door de ombudsdienst informatievragen behandeld. De 37 informatievragen worden in dit rapport niet gecategoriseerd volgens ontvankelijkheid of gegrondheid. Soms is het van bij het begin moeilijk uit te maken of het gaat om een klacht, een melding of eerder een informatievraag. Daardoor verzeilen soms infovragen tussen de klachten, omwille van onduidelijkheid bij het begin van de vraagstelling.

Tevens dient vermeld dat heel wat problemen en vragen die voorgelegd worden aan de ombudsdienst via telefoongesprekken uitgeklaard worden. Deze vragen worden niet geregistreerd en zijn verder niet opgenomen in dit rapport.

2.2 Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid

(ON)ONTVANKE LIJKHEID	AANTAL
Ontvankelijk	101
Onontvankelijk	75
TOTAAL	176

57 % van de klachten werd ontvankelijk verklaard. Dit komt neer op 101 van de 176 klachten. 75 klachten waren onontvankelijk.

2.3 Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid

Van de onderzochte klachten werden er 75 klachten onontvankelijk verklaard. Bij 26 gevallen was dit te wijten aan het niet-aanwenden van alle beroepsprocedures. Wanneer de interne klachtenprocedure niet volledig doorlopen is, kan de ombudsdienst van het Vlaams Fonds de klacht niet ontvankelijk verklaren.

29 klachten resulteerden niet onder de bevoegdheid van het Vlaams Fonds. 12 klachten konden niet ontvankelijk worden verklaard omdat deze betrekking hadden op het beleid en de regelgeving. Tweemaal werd een klacht onontvankelijk verklaard omdat deze voor de tweede keer werd ingediend. In één klacht kon geen belang aangetoond worden. Ten slotte werden 5 klachten anoniem ingediend.

CATEGORIEEN VAN ONONTVANKELIJKHEID	AANTAL
Al eerder klacht ingediend	2
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	26
Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
Kennelijk ongegrond	0
Geen belang	1
Anoniem	5
Beleid en regelgeving	12
Geen Vlaamse overheid	29
Interne personeelsaangelegenheden	0
TOTAAL	75

2.4 Aantal klachten volgens de drager

Vanuit de ombudsdienst werd er in het verleden steeds op aangedrongen om een klacht schriftelijk in te dienen. Hiermee wilden we voorkomen dat klachten die telefonisch geregistreerd werden te lichtvaardig geuit worden. Bovendien beschikte de ombudsdienst door een schriftelijke indiening over de juiste gegevens zodat betwisting achteraf niet mogelijk is. Mensen die niet zo makkelijk hun klacht schriftelijk kunnen formuleren, werden steeds aangeraden zich hierbij te laten bijstaan door familieleden, vrienden, sociale dienst... Wanneer bleek dat dit onmogelijk was, vroeg de ombudsdienst of de maatschappelijk assistenten van de Provinciale Afdeling bij deze mensen langs konden gaan.

Het aantal telefonisch gemelde klachten is duidelijk in aantal toegenomen in 2004.

DRAGER VAN DE KLACHT	AANTAL
Brief	90
Mail	63
Telefoon	73
Fax	7
Mondeling	3
TOTAAL	236

2.5 Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen

In de meeste gevallen zijn het de burgers zelf die rechtstreeks hun klacht indienen bij de ombudsdienst. 30% van de klachten werd ingediend via een andere instantie nl. via het kabinet van Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen, de Vlaamse Ombudsdienst of een andere overheidsinstantie. Acht burgers maakten gebruik van andere kanalen om hun klacht in te dienen. Het valt op dat het aantal klachten dat ons bereikt via de Vlaamse Ombudsdienst in stijgende lijn toeneemt.

KANAAL VAN BINNENKOMST	AANTAL
Rechtstreeks van burger	156
Via kabinet	13
Via Vlaamse Ombudsdienst	35
Andere overheidsinstantie	12
Andere kanalen	8
TOTAAL	224

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

Gemiddelde	2,95
Mediaan	1
0 - 10 dagen	136
> 10 dagen	14

Bovenstaande tabel geeft een beeld van de termijn die verloopt tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding

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

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de termijn tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing. Elf klachten zijn op 31 december 2004 nog niet afgehandeld.

Gemiddelde	15,79
------------	-------

Mediaan	7
0 -20 dagen	164
21 - 45 dagen	31
46 - 90 dagen	14
> 90 dagen	4

2.8 Aantal klachten volgens mate van gegrondheid

Mate van gegrondheid

In 2004 werden 33 klachten gecategoriseerd als infovragen, 2 als beleidsaanbevelingen en 4 als melding. Deze klachten werden niet opgenomen in onderstaande tabel.

52,58% van de klachten waren gegrond of deels gegrond.

MATE VAN GEGRONDHEID	AANTAL
Gegrond	44
Deels gegrond	7
Ongegrond	46
TOTAAL	97

Mate van oplossing

MATE VAN OPLOSSING	AANTAL
Opgelost	31
Deels opgelost	15
Onopgelost	5

Wij trachten steeds een oplossing voor te stellen bij de afhandeling van de klachten. Uit bovenstaande tabel kunnen we afleiden dat dit in 61% van de gevallen ook succesvol is. De klachten die onopgelost bleven hadden betrekking op de lange wachttijden bij de toekenning van de hulpmiddelen. De tijd tussen de aanvraag en toekenning van hulpmiddelen wordt erg lang. Voor personen met een snel evoluerende handicap kan dit problemen opleveren. Zij ontvangen een goedkeuring voor bepaalde hulpmiddelen die zij slechts beperkte tijd of zelfs niet meer kunnen gebruiken. Dit probleem werd reeds in 2003 gesignaleerd aan de directie van het Vlaams Fonds. Men opteerde ervoor om de individuele aanpak verder te zetten. Elk dossier zal met bijzondere zorg en nauwkeurigheid behandeld worden. Ook zal er steeds aandacht besteed worden aan de urgentie van de aanvraag. Om de doorlooptijd van de dossiers in te korten werden in 2004 in de provinciale afdelingen meer personeelsleden ingezet.

Ombudsnormen

OMBUDSNORMEN	AANTAL
Niet correcte beslissing	12
Te lange behandeltermijn	17
Ontoereikende informatieverstrekking	17
Onvoldoende bereikbaarheid	1
Onheuse bejegening	6
Andere	0

Bij 17 klachten werd de redelijke behandelingstermijn overschreden. Dit is vooral te wijten aan de lange wachttijden bij de behandeling van individuele dossiers. Ook bij opname in een voorziening lopen de wachttijden soms erg lang op. Meestal gaat het om personen met een zware zorgvraag. Het is niet zo evident om op korte termijn voldoende middelen voor nieuwe infrastructuur en bijkomend personeel ter beschikking te stellen.

De toereikende informatieverstrekking werd eveneens 17 keer geschonden. Personen die een persoonlijk assistentiebudget aanvroegen, kregen vaak onvoldoende informatie over de stand van hun dossier. Ook de provinciale afdelingen gaven niet altijd toereikende informatie over de individuele dossiers. Een mogelijke verklaring hiervoor is de hoge werkdruk om de opgelopen achterstand weg te werken.

Wanneer er een foutieve beslissing genomen werd, gebeurde dit meestal bij een aanvraag of de terugbetaling van hulpmiddelen. Er werd dan een fout gemaakt bij de interpretatie van de functiedomeinen en de bijhorende hulpmiddelen.

Verder hadden een aantal klachten betrekking op de onheuse bejegening en de onvoldoende bereikbaarheid.

3. Inhoud van de klachten

Inhoudelijke categorieën

De klachten werden opgedeeld in twee grote categorieën, klachten met betrekking tot diensten van het Vlaams Fonds en klachten met betrekking tot voorzieningen. Deze categorieën worden verdeeld in verschillende subcategorieën.

3.1 Klachten tegen een dienst van het Vlaams Fonds

Deze klachten kunnen verdeeld worden over vijf subcategorieën

- Multidisciplinaire teams
- Provinciale Afdelingen
- Persoonlijke-assistentiebudget
- Individuele Materiële Bijstand
- Inclusie

3.2 Klachten tegen een voorziening van het Vlaams Fonds

De klachten gericht tegen voorzieningen kunnen verdeeld worden in twee subcategorieën.

- Zorgvoorzieningen
- Opleidings- en tewerkstellingsinitiatieven

3.3 Andere

Negen klachten konden niet gecategoriseerd worden in deze categorieën. Deze klachten handelden over:

- De toekenning van de categorieën van een integratietegemoetkoming
- Blindengeleidehonden
- De onbereikbaarheid van de Federale Overheidsdienst Sociale Zaken
- Successierechten

De categorie andere bevat enkel informatievragen en onontvankelijke klachten. Deze klachten zijn onontvankelijk omdat het Vlaams Fonds geen bevoegdheid heeft over de materie.

3.4 Overzicht en bespreking

INHOUDELIJKE CATEGORIE	AANTAL
Diensten	
Multidisciplinaire teams	2
Provinciale Afdeling	21
Persoonlijke-assistentiebudget	14
Individuele Materiële Bijstand	59
Inclusie	1
Voorzieningen	
Zorgvoorzieningen	38
Opleiding en tewerkstelling	16
TOTAAL	151

3.4.1 Multidisciplinaire teams

Dit gaat slechts over twee klachten, die handelden over het multidisciplinair verslag met betrekking tot de aanvraag van hulpmiddelen en over de deskundigheid van het team zelf.

MATE VAN GEGRONDHEID EN OPLOSSING					
Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond	Opgelost	Deels opgelost	onopgelost
1	0	0	0	0	1

OMBUDSNORMEN					
Niet correcte beslissing	Te lange termijn	Informatie verstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Onheuse bejegening	Andere
0	0	0	0	1	0

3.4.2 Provinciale Afdelingen

De provinciale afdelingen van het Vlaams Fonds kampten in 2004, net als in 2003, met een achterstand in het verwerken van de dossiers. Bijgevolg had een groot deel van de klachten betrekking op laattijdige afhandeling van een dossier. Zoals bij de bespreking van de ombudsnormen reeds aangehaald werd, zorgde deze achterstand voor een hoge werkdruk in onze provinciale afdelingen. Deze werkdruk had soms een invloed op de klantvriendelijkheid en de toereikende informatieverstrekking.

In 2004 kregen de provinciale afdelingen een nieuw telecommunicatiesysteem. Met dit systeem traden af en toe problemen op, waardoor de telefonische bereikbaarheid van de provinciale afdelingen soms beperkt was. De informaticadienst van het Vlaams Fonds tracht deze problemen zo snel mogelijk te verhelpen.

MATE VAN GEGRONDHEID EN OPLOSSING					
Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd	Opgelost	Deels opgelost	onopgelost
11	0	11	5	5	1

OMBUDSNORMEN					
Niet correcte beslissing	Te lange termijn	Informatie verstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Onheuse bejegening	Andere
0	5	4	1	1	0

3.4.3 Persoonlijke-assistentiebudget

Het merendeel van de klachten over het persoonlijke assistentiebudget handelden over de niet-toekenning van een budget. Vaak kwamen de klachten voort uit een slechte communicatie naar de aanvrager toe. De aanvrager begreep vaak niet waarom hij geen persoonlijk assistentiebudget toegekend kreeg.

Een andere veel voorkomende klacht over het persoonlijke assistentiebudget is de onwetendheid over de stand van het dossier. De oorzaak hiervan is opnieuw de ontoereikende informatieverstrekking ten gevolge van een structureel personeelstekort.

Verder waren er een aantal informatievragen over het gebruik van een persoonlijk assistentiebudget in het onderwijs en over wie de taak van persoonlijk assistent op zich kan nemen.

MATE VAN GEGRONDHEID EN OPLOSSING					
Geground	Deels geground	Ongegrond	Opgelost	Deels opgelost	onopgelost
6	1	7	5	1	1

OMBUDSNORMEN					
Niet correcte beslissing	Te lange termijn	Informatie verstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Onheuse bejegening	Andere
0	1	6	0	0	0

3.4.4 Individuele Materiele Bijstand

Aangezien de meeste dossiers in verband met Individuele Materiële Bijstand behandeld worden in de Provinciale Afdeling, hebben de enkele klachten betrekking op laattijdige betekening en terugbetaling van hulpmiddelen. De meeste werden niet geregistreerd als klacht, maar als informatievraag. Mensen informeerden vaak naar de stand van hun dossier en wilden weten wanneer de beslissing betekend zou worden. Omdat deze vragen gecategoriseerd werden als informatievragen, vinden we ze niet terug bij de ombudsnormen.

Verder handelde een deel van de klachten over het niet toekennen van de hulpmiddelen. In sommige gevallen was de oorzaak een foutieve interpretatie van de functiedomeinen.

Tot slot werd een klacht ingediend over een dossier dat heen en weer gestuurd werd tussen het Agence Wallonne en het Vlaams Fonds en over een CAO 26.

MATE VAN GEGRONDHEID EN OPLOSSING					
Geground	Deels geground	Ongegrond	Opgelost	Deels opgelost	onopgelost
19	2	20	15	2	4

OMBUDSNORMEN					
Niet correcte beslissing	Te lange termijn	Informatie verstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Onheuse bejegening	Andere
0	8	5	0	7	0

3.4.5 Inclusie

De klacht met betrekking tot inclusie handelde over het gratis abonnement waar personen met een handicap, die ingeschreven zijn bij het Vlaams Fonds, recht op hebben. Deze persoon wenste een abonnement te ontvangen, maar wegens technische problemen werd dit abonnement nooit aangevraagd.

MATE VAN GEGRONDHEID EN OPLOSSING					
Geground	Deels geground	Ongegrond	Opgelost	Deels opgelost	onopgelost

1	0	0	1	0	0
---	---	---	---	---	---

OMBUDSNORMEN					
Niet correcte beslissing	Te lange termijn	Informatie verstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Onheuse bejegening	Andere
0	0	0	0	1	0

3.4.6 Zorgvoorzieningen

De klachten over de zorgvoorzieningen van het Vlaams Fonds gingen over zeer verschillende onderwerpen. Hieronder wordt een klein overzicht weergegeven:

- De verzorging en begeleiding in de voorzieningen
- Het bestuur van de voorziening
- De erkenning
- De gebruikersraad
- Het busvervoer dat georganiseerd wordt door de voorziening
- Het aanrekenen van supplementen
- De centrale wachtlijstwerking

Deze klachten kunnen we opdelen in twee grote groepen. Ten eerste zijn er de klachten over het niet toepassen van de wetgeving. De tweede categorie omvat de klachten die handelen over intermenselijke relaties en problemen. Binnen deze groep van klachten is het vaak heel moeilijk om een degelijk oordeel te vellen. Meestal trachten wij om de beide partijen rond de tafel te krijgen en zo tot een constructief gesprek te komen. Desondanks, zijn vele van deze klachten ongegrond.

MATE VAN GEGRONDHEID EN OPLOSSING					
Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd	Opgelost	Deels opgelost	onopgelost
5	4	9	3	1	5

OMBUDSNORMEN					
Niet correcte beslissing	Te lange termijn	Informatie verstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Onheuse bejegening	Andere
0	3	0	0	6	0

3.4.7 Opleiding en tewerkstelling

De klachten over opleiding en tewerkstelling kunnen eveneens in twee categorieën worden onderverdeeld: klachten over arbeidstrajectbegeleiding en klachten over beschutte tewerkstelling. De klachten over arbeidstrajectbegeleiding hadden veelal te maken met onenigheid tussen de jobcoach en de persoon met een handicap over de gepastheid van een bepaalde job of opleiding. In beschutte werkplaatsen werd hoofdzakelijk geklaagd over de arbeidsomstandigheden en over

een gebrek aan veiligheid. Enkele klachten handelden ook over de leidinggevenden en hun beleid binnen de beschutte werkplaats.

Omdat, net zoals bij de zorgvoorzieningen, vele klachten ontstaan uit persoonlijke vetes met bepaald begeleiders, zien we ook hier een groot aantal ongegronde klachten.

MATE VAN GEGRONDHEID EN OPLOSSING					
Geground	Deels geground	Ongegrond	Opgelost	Deels opgelost	onopgelost
1	0	7	0	0	1

OMBUDSNORMEN					
Niet correcte beslissing	Te lange termijn	Informatie verstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Onheuse bejegening	Andere
0	0	1	0	0	0

4. Bespreking en evolutie van het klachtenbeeld

Het afgelopen jaar zijn er beduidend méér klachten geregistreerd dan in 2003 : 236 tegenover 67 in 2003. In de bespreking van het klachtenbeeld van 2002 gaven wij al aan dat dit een overgangsjaar was, door het wegvallen van de vorige klachtencoördinator. Dit blijkt nu inderdaad een tijdelijk fenomeen geweest te zijn : mensen met een ontevredenheidsgevoel hebben nu wel opnieuw de weg gevonden naar de klachtendienst van het Vlaams Fonds.

Inhoudelijk kunnen we de klachten groeperen rond drie grote thema's :

1. de wachtlijst voor een plaats in voorzieningen
2. de achterstand bij het verwerken van dossiers omtrent hulpmiddelen
3. beslissingen omtrent het persoonlijke assistentiebudget en de communicatie hier rond

Voor wat betreft de wachtlijsten in de voorzieningen moeten we de onmacht van de klachtendienst vaststellen : zolang er geen structurele budgetverhogingen komen om bijkomende plaatsen in voorzieningen te creëren , zal aan dit probleem weinig kunnen gedaan worden. In dit kader heeft de studiedienst van het Vlaams Fonds in een zg. programmatiestudie berekend hoeveel bijkomende plaatsen er de komende jaren noodzakelijk zijn (in de diverse zorgvormen) en hoeveel extra middelen er daartoe op de begroting dienden te worden ingeschreven. Op dat ogenblik heeft het Vlaams Parlement zich geëngageerd om deze middelen ter beschikking te stellen. Op dit ogenblik is er echter al een significante achterstand in de goedkeuring van deze middelen. In de oorspronkelijke studie was 2007 aangegeven als einddatum. Door de vertraging en het steeds groeiende aantal zorgvragen zal het minimum tot 2009 duren vooraleer er een daling van deze lijsten zal zijn. Bovendien neemt het effectief bouwen van bijkomende voorzieningen, of uitbreidingen van bestaande voorzieningen, zeer veel tijd in beslag. Dit alles maakt dat deze klachten, hoe terecht ook, niet opgelost kunnen worden.

Andere klachten in voorzieningen hebben naast de regelgeving ook dikwijls een zeer persoonlijke grondslag. In deze klachten, waar persoonlijke vetes worden uitgevochten, is het zeer moeilijk om als klachtendienst een objectief oordeel te vellen.

Klachten omtrent hulpmiddelen hebben veelal te maken met de lange doorlooptijd. Door het korfsysteem is er een grote achterstand ontstaan in het verwerken van de dossiers in de Provinciale Afdelingen. Daardoor moeten mensen lang wachten op een beslissing. Eenmaal personen een beslissing hebben, kunnen ze het betreffende hulpmiddel aankopen. Ook dan is het lang wachten vooraleer zij effectief het bedrag op hun rekening vanwege het Vlaams Fonds teruggestort krijgen. Dat zorgt voor een groot aantal klachten. Ook hier kan de klachtendienst enkel de problemen registreren (en doorspelen aan de bevoegde diensten en commissies). Hier is een personeelstekort in de regionale kantoren van het Vlaams Fonds de oorzaak.

Tenslotte maken ook klachten over PAB een derde groot luik uit van het totale aantal. Hier zijn twee factoren het voorwerp van een klacht :

- Enerzijds gaan mensen er niet mee akkoord dat ze géén PAB worden toegewezen. Dat heeft natuurlijk alles te maken met het veel te kleine budget voor dit grote aantal aanvragen. Duizenden personen met een reële zorgnood staan op de wachtlijst. Ook hier kan de klachtendienst nauwelijks een oplossing doordrukken : pas als er voldoende middelen vanuit de Vlaamse begroting worden vrijgemaakt, kunnen méér budgetten worden toegekend. Het PAB was oorspronkelijk bedoeld om personen met een handicap, die zich niet gelukkig voelden in een voorziening, de kans te geven om thuis een geschikter situatie te creëren. Nu blijkt dat er slechts 5% personen uit voorzieningen, een PAB aanvragen. Hieruit kan men concluderen dat door dit budget een nieuwe doelgroep werd aangeboord. Bovendien vraagt de huidige voogdijminister een doorlichting van het

PAB, vooraleer nieuwe budgetten goed te keuren. Zo zie je bv. ouders die verolgen zijn géén PAB te krijgen om inclusief onderwijs te realiseren, terwijl dit zeker niet de initiële doelstelling van een PAB was. Hier is dringend overleg tussen het departement onderwijs en welzijn noodzakelijk en wellicht een bijsturing van de PAB-regelgeving.

- Anderzijds hekelen PAB-aanvragers (het gebrek aan) communicatie omtrent hun aanvraag. We merken hierbij op dat dit voor de administratie van het Vlaams Fonds hierin tekortschiet en dringen er vanuit de klachtendienst op aan dat er een regelmatige communicatie zou gevoerd worden.

5. Voorstellen tot verbetering van de klachtenbehandeling.

De geïntegreerde klachtenprocedure werd vorig jaar uitgewerkt en is nu in voege.

De procedure omvat volgende stappen :

1. het **herkennen** en ontvangen van de klacht
2. het **doorsturen** van het elektronisch klachtenformulier naar de klachtencoördinator
3. het **onmiddellijk registreren** van de klacht
4. het **beoordelen** van de klacht
 - a) onontvankelijk : de klachtencoördinator stuurt een eindbrief
 - b) ontvankelijk :
 - de klachtencoördinator duidt een klachtenbehandelaar aan
 - stuurt een ontvangstmelding naar de klager
5. de klachtenbehandelaar **onderzoekt** de klacht
6. de klachtenbehandelaar maakt een ontwerp van **gemotiveerd antwoord** op.
7. De klachtencoördinator stuurt **binnen de 45 dagen** na aanvangsdatum van de procedure :
 - a) een gemotiveerd antwoord aan de klager
 - b) een kopie van dit antwoord naar de betrokken dienst

Indien de procedure binnen de 45 dagen niet kan afgerond worden, omwille van de complexiteit ervan (of een andere reden), stuurt de klachtencoördinator naar de klager een tussentijdse stand van zaken.

Het samenwerkingsovereenkomst tussen de dienst inspectie en de klachtendienst van het Vlaams Fonds werd intussen bijgesteld. Hoewel deze klachten wel door de klachtendienst geregistreerd worden, worden ze in eerste instantie door de inspectiedienst behandeld. In de realiteit blijken de klachtenbehandelaars nauwelijks een toegevoegde waarde in deze materie te hebben. Klachten gaan dikwijls over complexe regelgeving, waar de inspecteurs toch hun rol moeten spelen. Dit akkoord zal verder met de Vlaamse Ombudsdienst worden besproken.

Samen met de dienst informatica werkt de ombudsdienst aan een geschikt geautomatiseerd registratiesysteem voor de klachtenbehandeling. Wij hopen dit in 2005 te finaliseren.

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van VIZO

.....

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	8
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	6
	Onontvankelijk	2
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	NVT(niet van toepassing)
	Meer dan een jaar voor indiening	NVT
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	NVT
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	NVT
	Kennelijk ongegrond	1
	Geen belang	NVT
	Anoniem	NVT
	Beleid en regelgeving	NVT
	Geen Vlaamse overheid	NVT
	Interne personeelsaangelegenheden	1
Aantal klachten volgens de drager	Brief	5
	Mail	1
	Telefoon	1
	Fax	1
	Mondeling	NVT

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	6
	Via kabinet	NVT
	Via Vlaamse ombudsdienst	2
	Via georganiseerd middenveld	NVT
	Andere kanalen	NVT
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3,6
	Mediaan	2
	0-10 dagen	7
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over het termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	8,5
	Mediaan	5,5
	0-20 dagen	7
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	NVT
	>90 dagen	NVT
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	3
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	2
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	4
	Deels opgelost	NVT
	Onopgelost	NVT
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	NVT
	Te lange behandeltermijn	NVT
	Ontoereikende informatieverstrekking	NVT
	Onvoldoende bereikbaarheid	NVT
	Onheuse bejegening	1
	Administratieve nauwkeurigheid	3

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

- 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 (deels) gegronde klacht is opgelost (opgelost / deels opgelost / onopgelost)
- Per inhoudelijke categorie: de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten

1. Relatie VIZO – klant

Geen klachten

2. Relatie SYNIRA – cursist

Klacht 1: Cursusge ld wordt niet te rugge stort bij ve rplac tsing van een cursus naare n andere le splaats – gegrond – opgelost – administratieve nauwke ungh e id

Klacht 2: klacht over de e rkenning van een diploma om de C- proef vastgoe dmake laarte mogen afle ggen, nadat voor de toelating tot de cursus bijzondere voorwaarde n ware n afge sproke n we lke niet we rden nage le efd – ongegrond

Klacht 3: Cursist be klaagt zich op he t e inde van de cursus over de inhoud van de cursus. Hij vraagt he t cursusge ld te rug - ongegrond

Klacht 4: Cursusge ld wordt niet te rugge stort bij annule ring van een cursus – gegrond – opgelost – administratieve nauwke ungh e id

Klacht 5: Cursusge ld wordt niet te rugge stort bij annule ring van een cursus – deels gegrond (te mijn tusse n stopzetting cursus en klacht was vrij ko rt) – opgelost – administratieve nauwke ungh e id

Klacht 6: Cursist be twist subje ctie ve e valuatie crite ria van le raar – gegrond – be zig – onhe use beje ge ning

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zondereventuele bijlagen)

Het VZO kent twee vormen van klachtenprocedures. Vooreerst zijn er de administratieve beroepen. Daarnaast zijn er de klachten die niet onder deze administratieve beroepen ressorteren en behandeld worden door de klachtendienst van het VZO.

1. De algemene klachtenprocedure bij de VZO-klachtendienst

Art. 1 Klachten betreffende de werking van het VZO worden bij voorkeur ingediend bij de klachtencoördinator.

Art. 2 Personeelsleden van VZO die, al dan niet verkeerdelijk, een mondelinge of schriftelijke klacht ontvangen bezorgen deze klacht binnen de drie kalenderdagen aan de klachtencoördinator.

Art. 3 De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 kalenderdagen na ontvangst ervan. In de specifieke gevallen waarin de mogelijkheid tot een georganiseerd administratief beroep voorzien is, wordt duidelijk aangegeven dat dit beroep eerst moet uitgeput worden, vooraleer een klachtenprocedure kan worden ingezet.

Art. 4 De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankeelijkheid van de klacht. Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd.

Art. 5 Elke klacht, ontvankeelijk of niet wordt geregistreerd.

Art. 6 Wanneer de klacht ontvankeelijk is duidt de klachtencoördinator één of meerdere klachtenbehandelaars aan. Elk personeelslid kan als klachtenbehandelaar fungeren, maar de vereisten inzake onafhankelijkheid moeten zijn geëerbiedigd.

Art. 7 Indien geen klachtenbehandelaar kan worden aangeduid fungeert de klachtencoördinator als klachtenbehandelaar.

Art. 8 De klachtenbehandelaar onderzoekt het bezwaar en maakt een verslag op. Het verslag moet de standpunten van alle betrokken partijen omvatten.

Art. 9 De klachtenbehandelaar voert in alle onafhankelijkheid het onderzoek uit.

Art. 10 De klachtenbehandelaar beslist omtrent de klacht en brengt omstandig verslag uit aan de klachtencoördinator.

Art. 11 De klachtencoördinator kan steeds vragen om bijkomend onderzoek.

Art. 12 De klachtencoördinator stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en geeft de motivatie.

Art. 13 Indien duidelijk is dat de klachtenbehandelaar geen rechtzetting kan verkrijgen, wordt de burger doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Art. 14 De verplichting tot behandelen van een klacht vervalt, indien aan een klacht tegemoetgekomen wordt tot tevredenheid van de burger.

2. De administratieve beroepsprocedures

Zo welder raad van bestuurs als de praktijkcommissie fungeren als beroepsinstelling voor specifieke aangelegenheden. Deze beroepsprocedures zijn wettelijk vastgelegd.

Beroepen ingesteld bij deze organen vallen buiten het klachtendecreet. Wanneer de VZO-klachtendienst bij het onderzoek van de ontvankeelijkheid vaststelt dat een administratieve beroepsprocedure van toepassing is, wordt de klacht overgemaakt aan het bevoegde orgaan. Dit wordt gemeld aan de klager bij de kennisgeving van de ontvangst.

<p>4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>Het VIZO kent, de administratieve beroepsprocedures uitgezonderd, twee grote categorieën van klachten. Er is enerzijds de relatie tussen VIZO en zijn klanten. Anderzijds is er de relatie tussen SYNIRA, de nieuwe naam voor de centra voor vorming van zelfstandigen en KMO, en de cursisten. De klachten zijn opgeëlijst onder "2. inhoud van de klachten" en behoeven geen verdere commentaar.</p>
---	---

<p>5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar</p>	<p>De klachtendienst van het VIZO kreeg in 2004 acht klachten te verwerken, waarvan twee als onontvankelijk werd beoordeeld. Van de 6 andere klachten waren er drie gegrond en één deels gegrond. De onontvankelijke klachten betroffen een aangifte aan de fiscale administratie en de interne personeelsproblematiek binnen een centrum.</p> <p>Het aantal klachten blijft beperkt. De reden hiervan is de vaststelling dat het el wat tussen personen een bemiddelende of procedurele rol spelen alvorens het dossier wordt ingediend bij de VIZO-klachtendienst.</p> <p>In de vorige rapportage werd er voorgepleit om ten aanzien van de VIZO-klachtendienst een meldingsplicht te voorzien van alle klachten die vallen binnen de administratieve beroepsprocedures. In eerste instantie zijn dit de klachten welke in het kader van een administratieve procedure beslecht worden door de raad van bestuuren de praktische commissie, maar in ruimere zin ook de klachten die deze organen niet bereiken omdat na bemiddeling of beslissing door de provinciale dienst of de leersecretaris wordt afgezien van verdere stappen. Deze meldingsplicht werd ook ingevoerd. Er werden 31 klachten gerapporteerd. Het is niet de bedoeling dat deze klachten ook individueel besproken worden binnen deze rapportering. Wel laten deze toe de rapportering enigszins te verfijnen.</p> <p>Uit het globaal klachtenbeeld (klachten en meldingen samen) blijkt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>vaststelling 1</u>: er nog al wat administratieve nauwkeurigheden gebeuren. Dit moet wel genuanceerd worden gelet op het grote aantal cursisten van SYNIRA; - <u>vaststelling 2</u>: er nog al wat resultaten van cursisten betwist worden. Dit betekent dat het vaak mankloep wat betreft de formele motiveringseverplichting bij beslissingen in het algemeen en examens in het bijzonder.
--	--

<p>6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?</p>	<p>De klachtendienst werkt actief mee aan initiatieven van de Vlaamse ombudsdienst.</p> <p>De klachtendienst blijft maar streven om de procedures en formaliteiten binnen de eigen werking zo eenvoudig en informeel mogelijk af te handelen. Zo zijn dit jaar 2 van de 8 klachten op dezelfde dag afgehandeld. Daarnaast wordt de klager niet bestookt met formele ontvangstmeldingen, gebeurt er meestal wel een telefoontje waar meer informatie wordt opgevraagd en wordt er geprobeerd zo snel mogelijk een beslissing te bekomen. Zo blijft de langste behandelingsduur van 25 dagen veronder de maximale termijn van 45 dagen die voorzien is in het klachtendecreet.</p> <p>Zo als in punt 5 vermeld werd een meldingsplicht ingevoerd voor alle klachten die vallen binnen de administratieve beroepsprocedures.</p>
---	---

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

Met betrekking tot de eerste vaststelling zou het goed zijn mocht per centrum (niet per plaats) één klachtenmeldpunt worden ingesteld en één verantwoordelijke worden aangeduid, waartoe cursisten zich in de eerste plaats met hun klacht kunnen wenden. Pas wanneer zij bij deze klachtendienst geen gehoor krijgen, zouden zij zich kunnen wenden tot de VIZO-adviseur of VIZO-klachtendienst.

Wat de tweede vaststelling betreft engageert de VIZO klachtendienst zich ertoe duidelijke richtlijnen uit te werken die helpen bij het motiveren van beslissingen in het algemeen en examenresultaten in het bijzonder en deze ook te communiceren naar het centrum en de lesgevers.

RAPPORT KLACHTENMANAGEMENT

VDAB

PERIODE : 01.01.2004 – 31.12.2004

1. Inleiding

Situering Het 'Klachtendecreet van 01.06.2001' van de Vlaamse regering maakte een klachtenbehandelingsysteem verplicht vanaf 01.01.2002 voor elke bestuursinstelling van de Vlaamse overheid.

Doelstelling Naast het wettelijk opgelegde kader wenst de VDAB dat de opgezette procedure volgende doelstellingen waarmaakt:

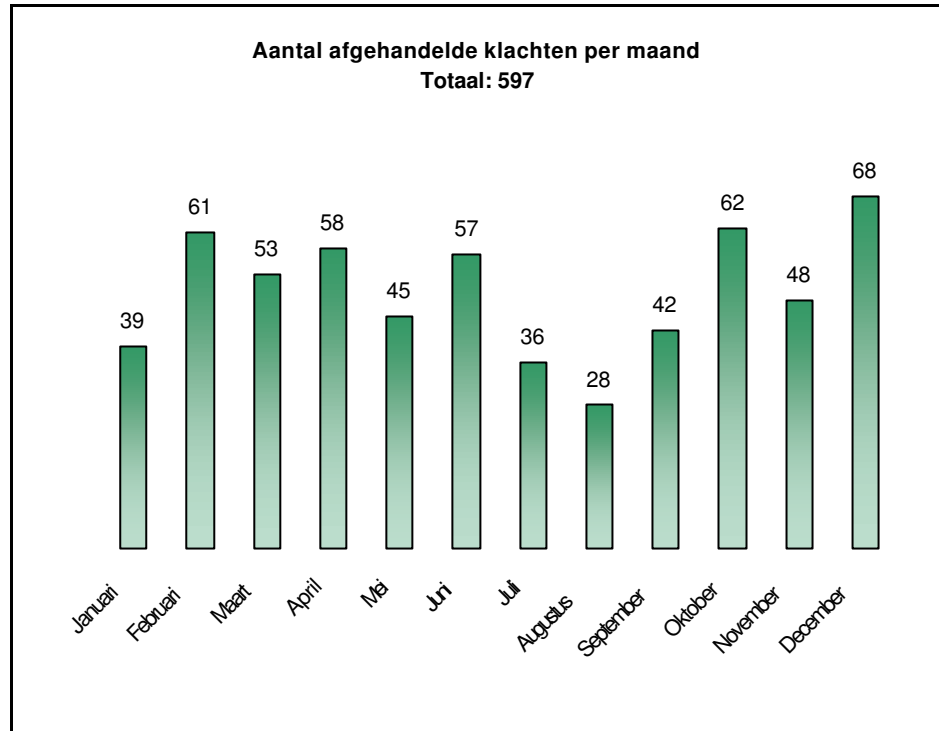
- in de eerste plaats willen we een oplossing bieden aan de ontevreden klant
- laagdrempelig zijn
- een objectieve behandeling garanderen van de klacht
- toelaten om systematisch gegevens te verzamelen die aangewend kunnen worden om onze organisatie continu te verbeteren

2. Kwantitatieve gegevens

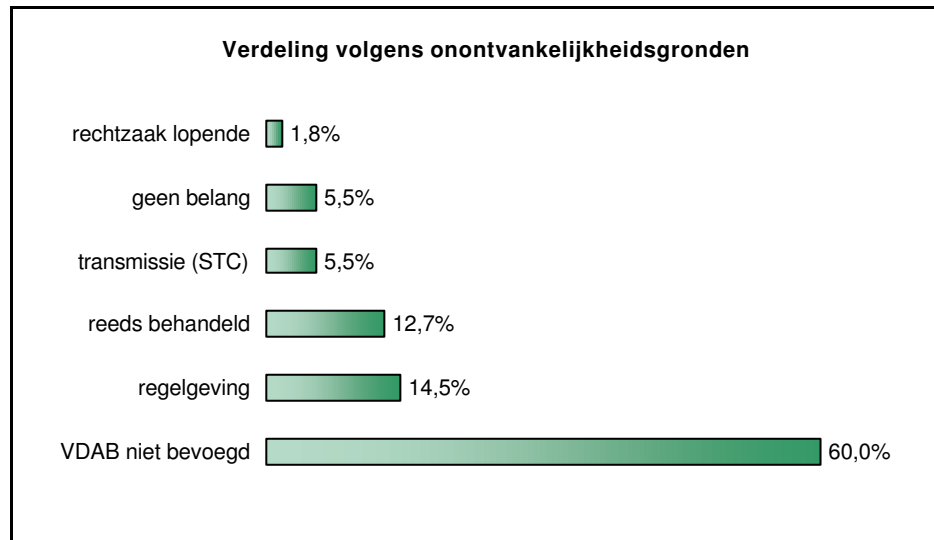
Deze gegevens handelen over de periode van 01.01.04 tot en met 31.12.04.

Status van de klachten In 2004 handelde de dienst in totaal 597 klachten af. 13 klachten hiervan konden dadelijk bij melding worden opgelost, 55 klachten bleken onontvankelijk te zijn. Informatie over de onontvankelijkheidsgronden volgt hierna.

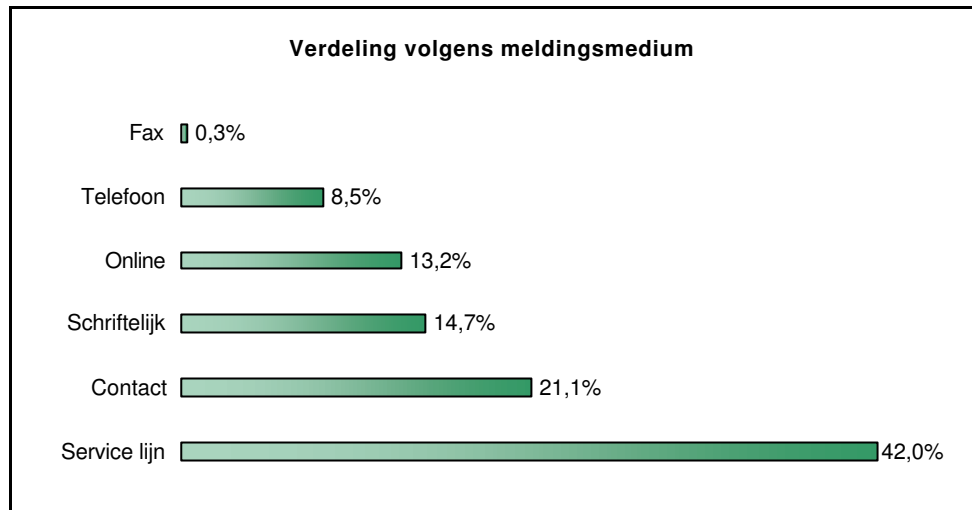
Aantal



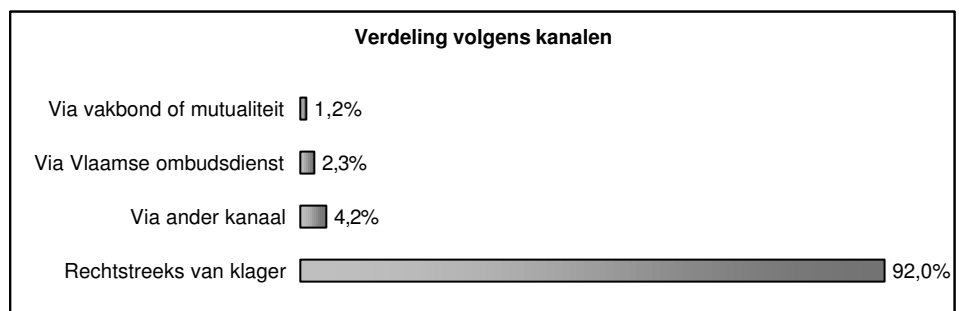
Reden van onontvankelijkheid



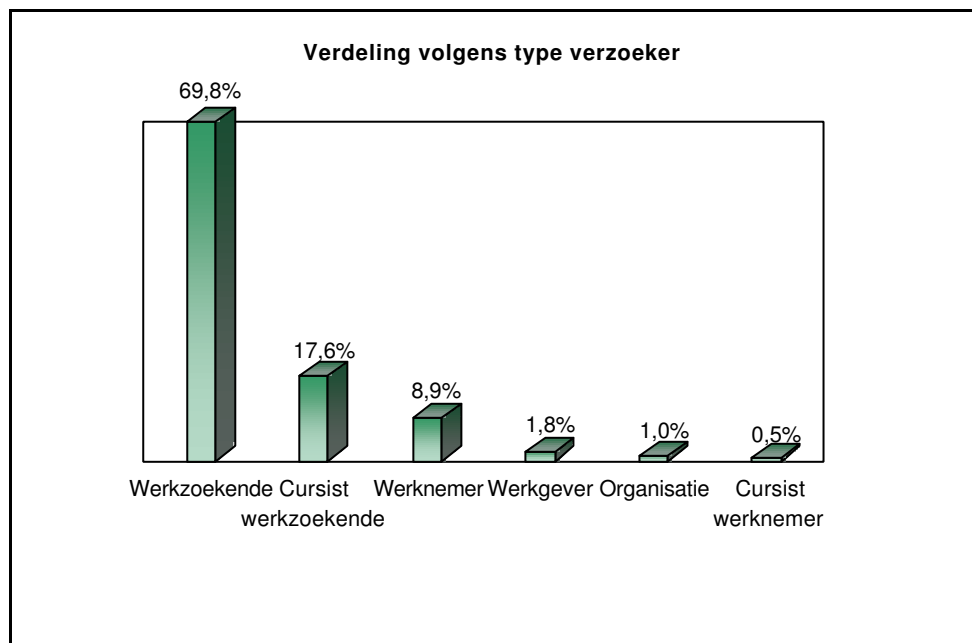
Verdeling volgens medium



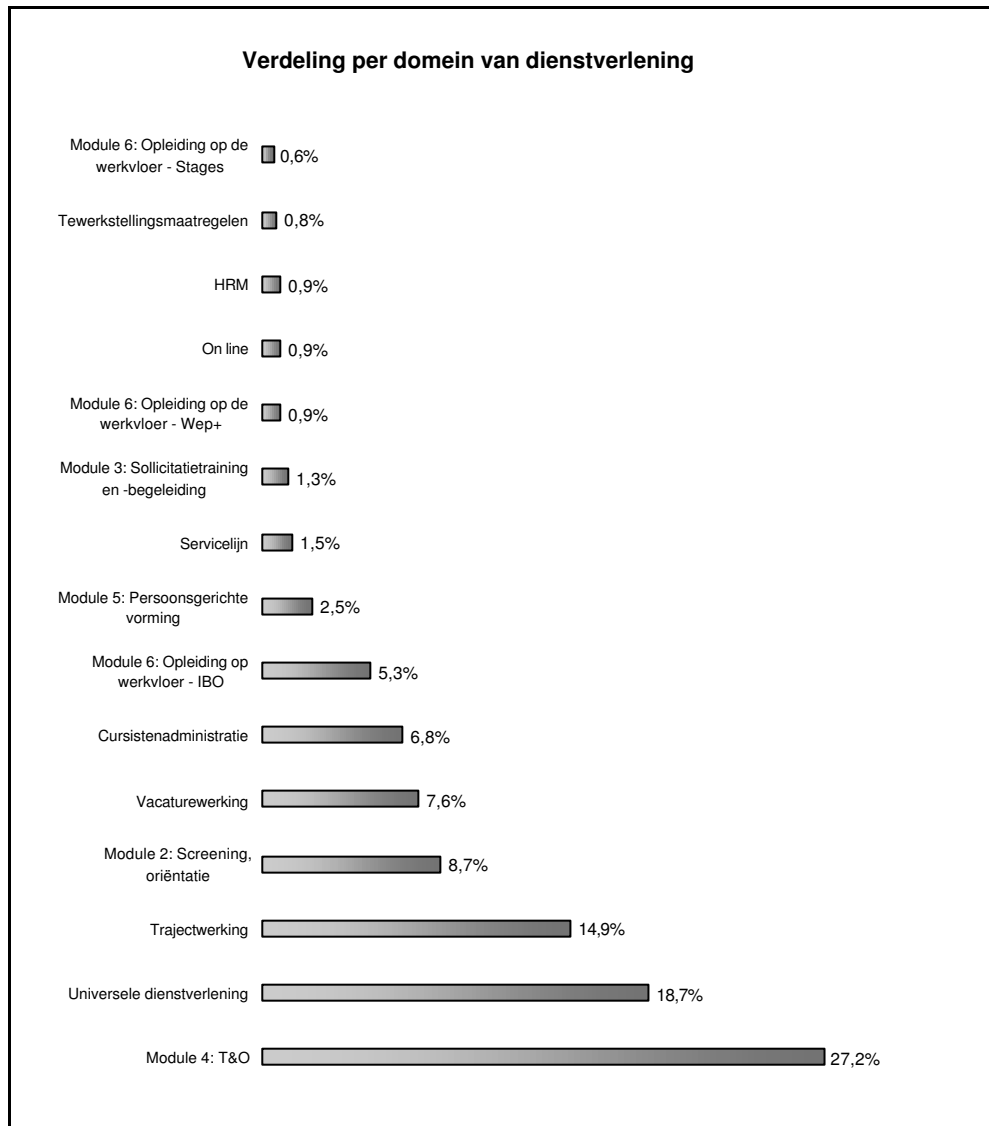
Verdeling volgens kanaal (tussenpersonen)



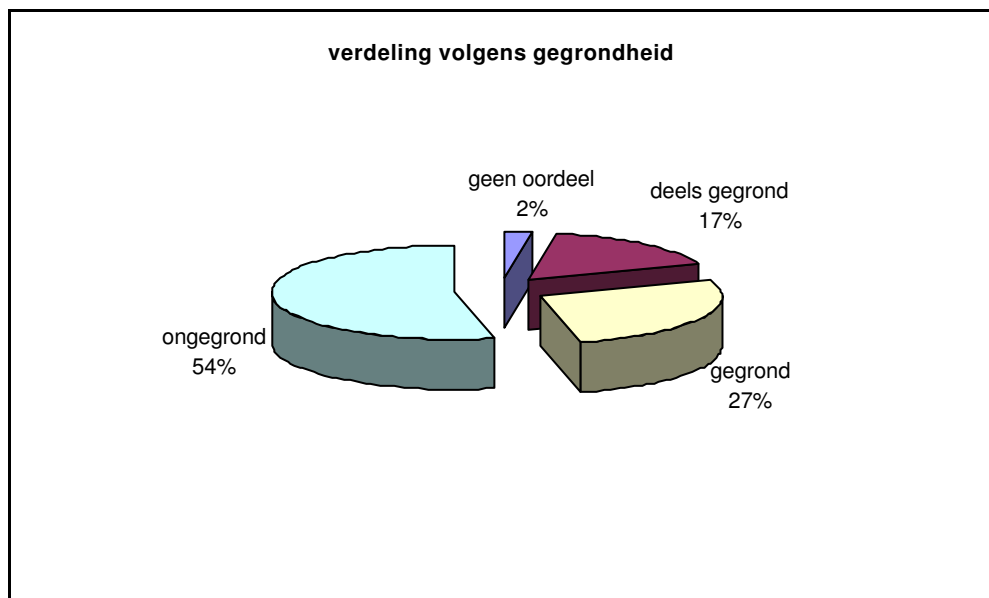
Aantal klachten volgens verzoeker



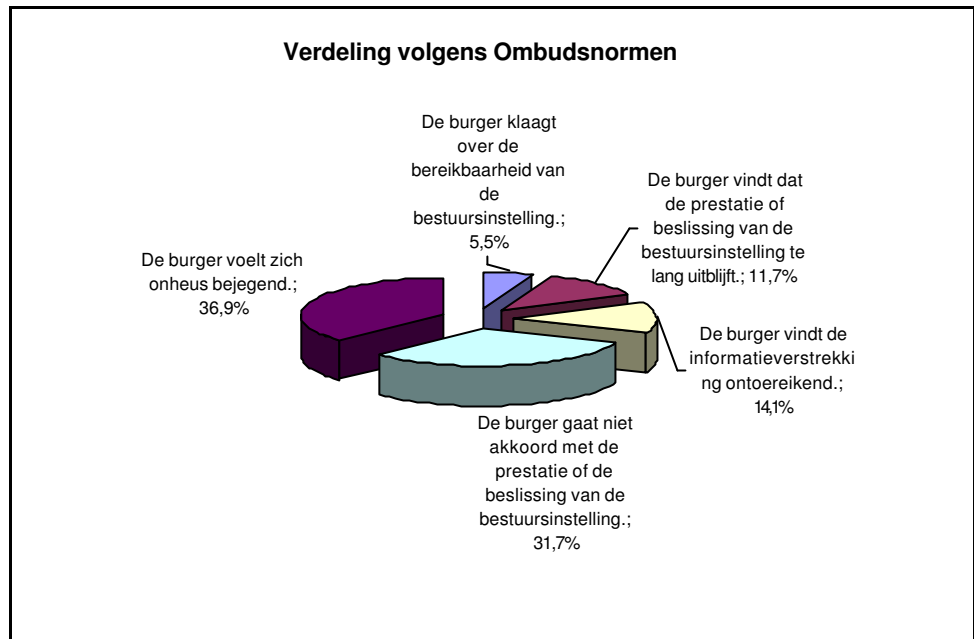
Aantal klachten volgens domein dienstverlening



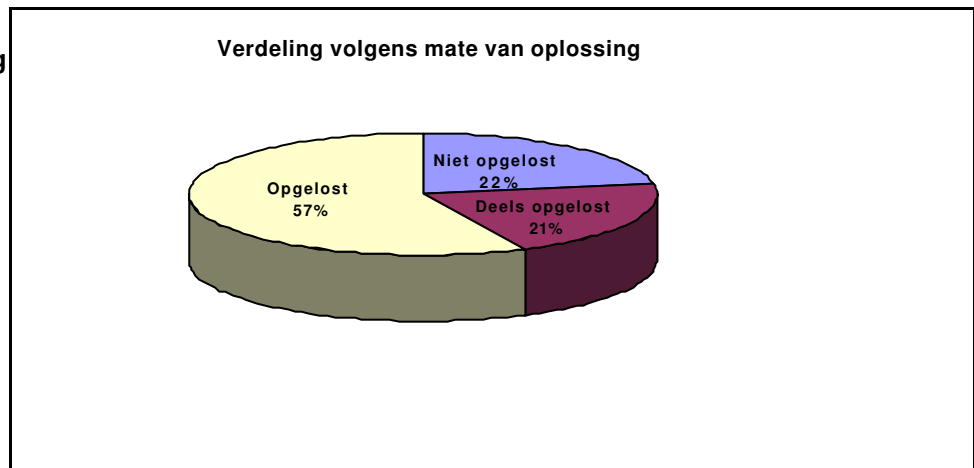
Verdeling volgens grondigheid



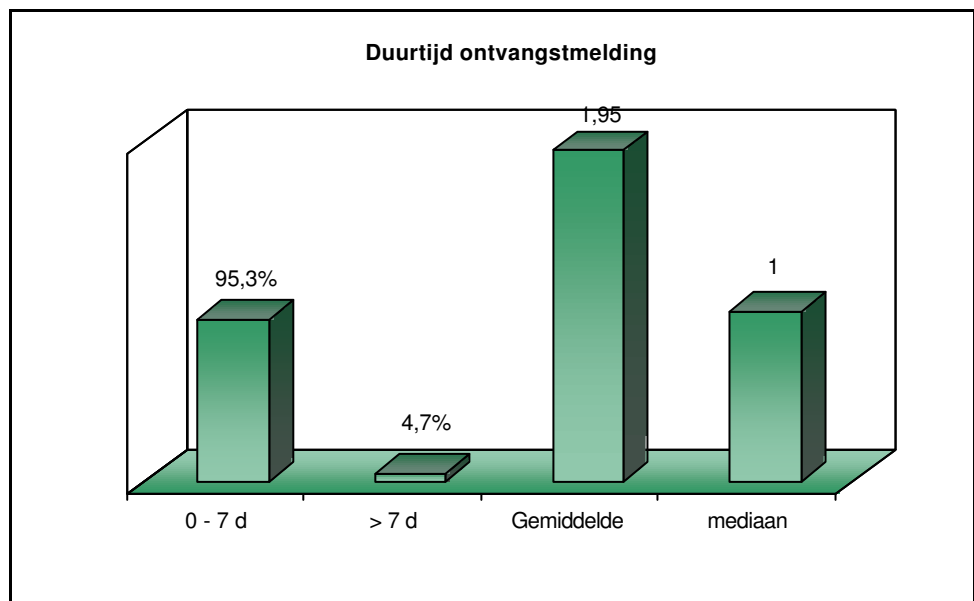
Verdeling volgens ombudsnormen



Verdeling volgens mate van oplossing

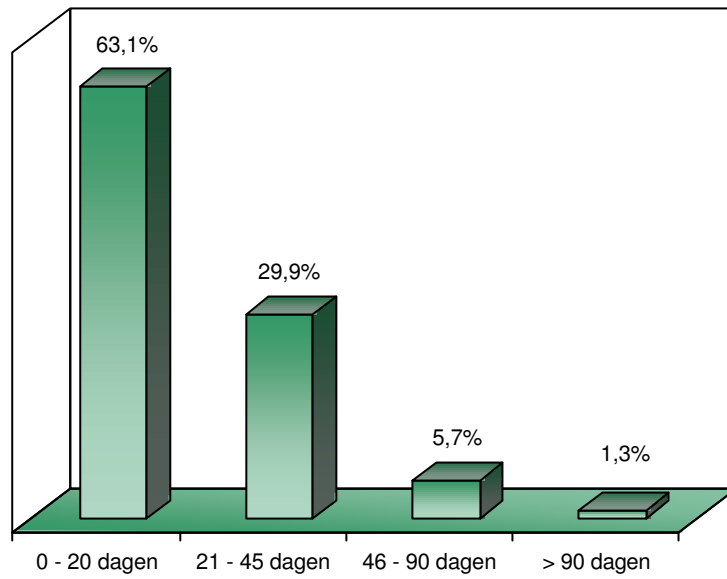


Duurtijden ontvangstmelding

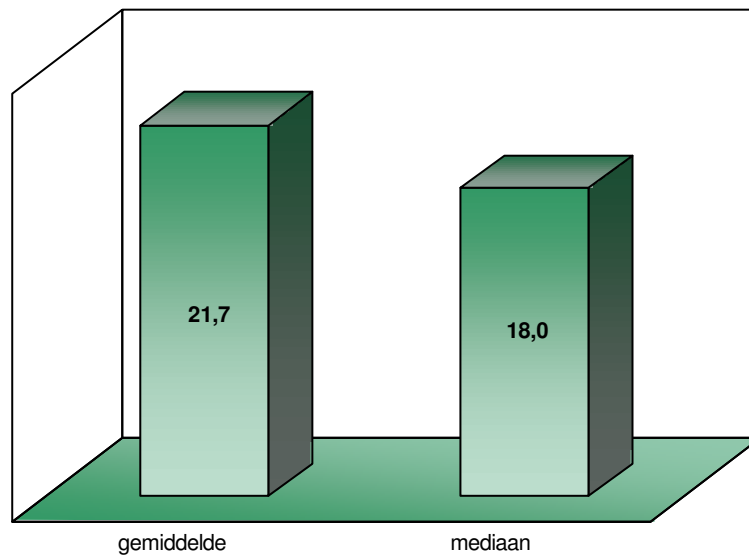


**Duurtijden
oplossingsmelding**

Duurtijd oplossingsmelding



**Duurtijd oplossingsmelding
in dagen**



3. Korte beschrijving van de klachtenbehandelingsprocedure

(zie bijlage)

4. Bespreking van het klachtenbeeld

Verdeling per maand

De VDAB handelde 597 klachten af in 2004, 33 klachten meer dan in 2003 (564).

Dit betekent een maandgemiddelde van 50 klachten.

Het maandgemiddelde ligt 3 eenheden hoger dan in 2003 dat toen 47 bedroeg. In 2002 bedroeg het maandgemiddelde 41.

Niet ontvankelijke klachten

Het aantal onontvankelijke klachten (55) is procentueel gestegen in vergelijking met vorig jaar: nu 9,2 % t.o.v. 5,5 % in 2003.

De voornaamste reden van onontvankelijkheid blijft zoals in 2003 'VDAB niet bevoegd'; 60 % beantwoordt aan dit criterium (vorig jaar 57 %). Klachten i.v.m. 'regelgeving' blijven de tweede reden van onontvankelijkheid.

Meldingswijzen
Situering

De VDAB huldigt het principe dat de klant zich op een eenvoudige wijze met een klacht tot de VDAB moet kunnen wenden. Alles wordt in het werk gesteld opdat klachten kunnen binnenkomen langs alle mogelijke kanalen. De VDAB promoot zijn Servicelijn als kanaal bij uitstek om een klacht over te maken.

Verder is er op de VDAB-website een klachtenformulier ter beschikking.

De Servicelijn

Uit de cijfers blijkt dat in 2004 42 % van de klagers de Servicelijn heeft gecontacteerd om een klacht in te dienen. Dit is quasi evenveel als in 2003 (42,7 %).

De Servicelijn heeft een laagdrempelige aanpak. Sinds 14 mei 2004 is de Servicelijn bereikbaar via het gratis nummer 0800 30 700. Verder wordt bij het vormen van het Servicelijn-nummer een specifieke keuzemogelijkheid aangereikt: 'Voor algemene info of klachten over VDAB, druk op 5'.

Vanuit het oogpunt van de klant neemt de Servicelijn een meer neutrale positie in vanwege zijn afstand tot de werkvloer. Dit komt het vertrouwen van de klant in de objectiviteit van de klachtenbehandeling ongetwijfeld ten goede.

Andere meldingswijzen

Op de tweede plaats, maar met dalend aandeel, komt nog steeds het rechtstreeks contact met een medewerker (21,1 %), gevolgd door de schriftelijke melding (14,7 %).
Opvallend is de toename van het aantal klachten dat VDAB via mail bereikt. Het On line medium is nu goed voor 13,2 % t.o.v. 6,9 % in 2003. Het gebruik van de fax blijft dalen en is te verwaarlozen.

Meldingskanalen

De klagers contacteren hoofdzakelijk zelf de dienst en dit bij 92 % van de ingediende klachten.
Het aantal klachten ingediend via een vakbond of mutualiteit, via de Vlaamse ombudsdienst of via een ander kanaal is in 2004 gestegen (8 %) t.o.v. 2003 (1,8 %).

Verzoekers

Het zijn vooral werkzoekenden (69,8 %) en cursist-werkzoekenden (17,6 %) die klachten indienen.
Het aandeel van werknemers, werkgevers, organisaties, cursist-werknemers en overheid, samen goed voor 12,2 % van het totaal, is nog gedaald t.o.v. de vorige twee jaren.

Domeinen
Algemeen

Klachtenmanagement hanteert een opdeling van de publieke VDAB-dienstverlening in 25 domeinen. 89,2 % van de klachten heeft betrekking op 7 domeinen. De overige 10,8 % is verdeeld over 12 andere domeinen. 6 domeinen bleven gespaard van klachten.
De top 7 ziet er nagenoeg hetzelfde uit sinds 2002.

DOMEIN	2002	2003	2004
Module 4: T&O	27,8%	25,5%	27,2%
Universele dienstverlening	20,7%	20,2%	18,7%
Trajectwerking	12,6%	15,2%	14,9%
Module 2: Screening, oriëntatie	9,0%	10,0%	8,7%
Vacaturewerking	9,6%	6,3%	7,6%
Cursistenadministratie	1,5%	7,3%	6,8%
Module 6: Opleiding op werkvloer - IBO	8,1%	5,6%	5,3%
TOTAAL	89,3%	90,1%	89,2%

De top 4 is onveranderd t.o.v. vorig jaar. De domeinen 'vacaturewerking' en 'cursistenadministratie' zijn van plaats gewisseld. 'Module 6: opleiding op de werkvloer-IBO' blijft op plaats 7.

Details

De domeinen worden hierna besproken in volgorde van hun aandeel in het klachtenbeeld.

Een toelichting in verband met het begrippenkader inzake gegrondheids- en oplossingsstatus volgt na dit onderdeel.

Module 4:
Training & Opleiding

Voor dit domein ontving de VDAB 144 klachten, bijna een derde van het totale aantal.

Deze klachten kunnen als volgt ingedeeld worden wat hun mate van gegrondheid betreft:

kwalificatie	aantal	procentueel
niet gegrond	81	56 %
gegrond	34	24 %
deels gegrond	22	15 %
geen oordeel	7	5 %
TOTAAL	144	100 %

Het klachtenbeeld in module 4 vertoont een grote diversiteit en kan ingedeeld worden in 11 subthema's. In volgorde van belangrijkheid noteren we:

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
niet toegelaten tot de opleiding	35	24	3	4	4
stopzetting van de opleiding	31	22	3	5	1
behandeling door het (instructie)personeel/ onverkwikkelijke situaties	24	13	5	5	1
toeleiding/ start uitgesteld	15	6	6	3	0
kwaliteit en/ of duurtijd	9	1	6	2	0
getuigschriften/ niet geslaagd bij eindbeoordeling/ scores dossiermanager	8	3	3	2	0
diversen	7	5	1	0	1
organisatorische aspecten opleiding	5	3	1	1	0
wachtlijsten	4	1	3	0	0
premies en vergoedingen	4	2	2	0	0
stage	2	1	1	0	0
TOTAAL	144	81	34	22	7

Voor dit domein werden er 99 klachten geregistreerd. Een overzicht van de gegrondheid.

kwalficatie	aantal	procentueel
niet gegrond	45	45 %
gegrond	37	37 %
deels gegrond	15	15 %
geen oordeel	2	2 %
TOTAAL	99	100 %

Subthema's:

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
gebrek aan ondersteuning of begrip/ klantvriendelijkheid	46	19	16	11	0
dossierbeheer/ uitschrijving als werkzoekende	20	8	9	1	2
geen informatie of verkeerde informatie	16	7	7	2	0
diversen/ attesten	9	6	3	0	0
inschrijving als werkzoekende	4	3	1	0	0
vacatures	3	2	0	1	0
registratie allochtonen	1	0	1	0	0
TOTAAL	99	45	37	15	2

Hier 79 klachten.

kwalficatie	aantal	procentueel
niet gegrond	48	61 %
gegrond	13	16 %
deels gegrond	15	19 %
geen oordeel	3	4 %
TOTAAL	79	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
niet tevreden over trajectbegeleider	58	36	7	13	2
gebrekkige informatie of uitblijven informatie	10	5	2	2	1
diversen	11	7	4	0	0
TOTAAL	79	48	13	15	3

Module 2: screening & oriëntatie

46 klachten:

kwalificatie	aantal	procentueel
niet gegrond	34	74 %
gegrond	4	9 %
deels gegrond	6	13 %
geen oordeel	2	4 %
TOTAAL	46	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
uitkomst van de selectie	34	27	3	3	1
onvoldoende of slecht geïnformeerd over reden afwijzing	5	4	0	0	1
diversen	4	1	1	2	0
toeleiding	3	2	0	1	0
TOTAAL	46	34	4	6	2

Vacaturewerking

40 klachten:

kwalificatie	aantal	procentueel
niet gegrond	24	60 %
gegrond	9	23 %
deels gegrond	7	18 %
geen oordeel	0	0 %
TOTAAL	40	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
inhoud van vacature/ opstelling werkgever	20	16	2	2	0
kwaliteit begeleiding	12	3	4	5	0
kwaliteit vacature/ reeds ingevuld	6	4	2	0	0
diversen	2	1	1	0	0
TOTAAL	40	24	9	7	0

36 klachten:

kwalficatie	aantal	procentueel
niet gegrond	12	33 %
gegrond	18	50 %
deels gegrond	6	17 %
geen oordeel	0	0 %
TOTAAL	36	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
uitreiking van opleidingscheques aan werknemers	12	8	4	0	0
problemen met de toekenning, berekening of uitbetaling van opleidingspremies en reiskosten, met uitreiking van attesten, met foutieve dossiergegevens, met afwezigheidsbewijzen, e.d.	24	4	14	6	0
TOTAAL	36	12	18	6	0

28 klachten:

kwalficatie	aantal	procentueel
niet gegrond	17	61 %
gegrond	8	29 %
deels gegrond	3	11 %
geen oordeel	0	0 %
TOTAAL	28	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
stopzetting/ cursistenklacht	12	6	4	2	0
diversen	6	2	3	1	0
overeenkomst niet gerespecteerd	6	6	0	0	0
schorsing/ werkgeversklacht	2	2	0	0	0
begeleiding VDAB	2	1	1	0	0
TOTAAL	28	17	8	3	0

Module 5:
persoonsgerichte
vorming

13 klachten:

kwalificatie	aantal	procentueel
niet geground	4	31 %
geground	5	38 %
deels geground	4	31 %
geen oordeel	0	0 %
TOTAAL	13	100 %

subthema	totaal	niet geground	geground	deels geground	geen oordeel
ICT-opleiding voor beginners	6	1	2	3	0
diversen	2	0	2	0	0
NT2	5	3	1	1	0
TOTAAL	13	4	5	4	0

Servicelijn

8 klachten: 5 gegronde, 2 deels gegronde klachten en 1 niet gegronde klacht.

2 gegronde klachten handelen over de bereikbaarheid en gekoppeld hieraan het (toen nog) betalend karakter van de Servicelijn.

De andere 5 gegronde of deels gegronde klachten gaan uit van verzoekers die niet afdoend geholpen werden.

Module 3:
sollicitatietraining &
-begeleiding

7 klachten: 4 ongegronde, 1 gegronde, 2 deels gegronde klachten (verschillende thema's).

On line

5 klachten: 3 gegronde klachten over defecte WIS-toestellen, over een opleiding via internet die niet wordt opgevolgd, over mankementen van 'mail op maat', en 2 ongegronde klachten.

Module 6: opleiding
op de werkvloer -
WEP+

5 klachten: 4 ongegronde bejegeningklachten en 1 deels gegronde klacht over de werkuren.

HRM

5 klachten:

3 gegronde klachten van sollicitanten (afgewezen op basis van leeftijd, niet toegelaten wegens niet-conform diploma, niet verwittigd over vacature).

1 deels gegronde klacht (niet akkoord met verloop van selectieprocedure).

1 niet gegronde klacht.

*Tewerkstellings-
maatregelen*

1 gegronde klacht van een organisatie over het systematisch afleveren van foutieve attesten voor de cursisten,

2 deels gegronde bejegeningklachten en 1 niet gegronde klacht.

*Vervangingspool
onderwijs*

1 gegronde klacht ivm de bereikbaarheid van de onderwijspool en 2 deels gegronde klachten: een verzoeker wenst zijn dossier zelf te kunnen bekijken; een andere verzoeker wenst informatie maar wordt niet geholpen.

*Module 6: opleiding op
de werkvloer - stages*

1 gegronde klacht (misbruik VDAB-statuuut in privé-kwestie) en 2 niet gegronde klachten.

IBO - administratie

2 klachten (1 ongegronde en 1 deels gegronde) over uitbetalingen die niet toekomen bij de begunstigden.

Facility

1 niet gegronde klacht in verband met de kantinevoorzieningen.

Communicatie

1 gegronde klacht over achterhaalde informatie.

Gegrondeheid

Niet alle klachten zijn gegronde. Na afloop van de onderzoek- en behandelingsfase formuleren klachtenbehandelaars een antwoord op de vraag 'Is de klacht gegronde?'. Ze bekijken of onze dienstverlening tekortgeschoten is.

In 27 % van de gevallen was dat inderdaad het geval (tegen 36 % in 2003). 16,8 % van de klachten bleek deels gegronde te zijn (tegen 11 % in vorige periode). 53,7 % van de klachten werd gekwalificeerd als ongegronde tegen 51 % in 2003).

Voor 2,5 % van de klachten werd geen oordeel uitgesproken.

De kwalificatie 'geen oordeel' wordt alleen gebruikt in uitzonderlijke gevallen, nl. als de klachtenbehandelaar geconfronteerd wordt met 2 versies van de feiten (die van de klager en die van de dienst) die beiden geloofwaardig zijn, maar elkaar niettemin tegenspreken en het heel moeilijk is voor de klachtenbehandelaar om te oordelen; en verder wanneer de ware toedracht niet meer te achterhalen valt.

Ombudsnormen

Wanneer het gaat om een gegronde klacht moeten de ombudsnormen ingevuld worden.

Iedere gegronde klacht werd door de klachtenbehandelaars aan 5 ombudsnormen getoetst met volgend resultaat:

36,9 % van de klagers voelt zich onheus bejegend (2003: 36 %)

31,7 % van de klagers gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing (2003: 35 %)

14,1 % van de klagers vindt de informatieverstrekking ontoereikend (2003: 16 %)

11,7 % vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft (2003: 12 %)

5,5 % klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling (2003: 1 %).

Mate van oplossing

De klachtenbehandelaars kregen bovendien opdracht om na behandeling van een klacht, gegronde of niet, aan te geven of de klacht al dan niet werd opgelost of eventueel deels kon worden opgelost. De mate van oplossing moet altijd bekeken worden vanuit het perspectief van de klant.

57,3 % van de klachten werd opgelost, 20,6 % van de klachten kon deels opgelost worden en voor 22,1 % van de klanten was het niet mogelijk om een bevredigende oplossing aan te bieden. Het aandeel van de opgeloste klachten stijgt (2003: 53 % opgelost, 22 % deels opgelost, 25 % niet opgelost).

**Beroeps-
procedures**
Situering

Klagers die niet tevreden zijn met de uitkomst van de klachtenbehandeling door VDAB kunnen dit laten weten bij één van de 2de lijnsinstanties (STC of Vlaamse ombudsman), waarvan de coördinaten in de antwoordbrief aan de klager worden weergegeven. Van deze beroepsmogelijkheid werd overigens gebruik gemaakt.

STC

In 2004 behandelden de STC -ombudsdiensten 14 verzoeken van klagers die niet tevreden waren over de uitkomst van de eerstelijnsklachtenbehandeling (ten opzichte van 17 in 2003). 2 klagers kregen gelijk. In 9 gevallen werd het standpunt van de VDAB bevestigd. In 2 gevallen sloot het STC zich aan bij de actie die de dienst inmiddels ondernomen had. Het STC deed geen uitspraak in 1 geval.

Vlaamse
ombudsman

De Vlaamse ombudsman behandelde 18 verzoeken (evenveel als in 2003): 13 klachten waren afkomstig van klagers die na de eerstelijnsklachtenbehandeling door VDAB naar hem toestapten; 5 verzoeken werden niet in eerste lijn behandeld.

Het standpunt van de Vlaamse ombudsman in deze dossiers was bij het afsluiten van dit verslag gekend in 17 van de 18 dossiers:

- 8 dossiers kregen de kwalificatie 'ongegrond' (1 van deze dossiers bevatte een tweeledige klacht waarbij voor 1 onderdeel geen oordeel mogelijk was),
 - 3 dossiers kregen de kwalificatie 'deels gegrond' en 'voldoende hersteld',
 - 2 dossiers kregen de kwalificatie 'gegrond' en 'verder te herstellen',
 - 2 dossiers kregen de kwalificatie 'gegrond' en 'voldoende hersteld',
 - 1 dossier kreeg de kwalificatie 'terechte opmerking',
 - 1 dossier kreeg de kwalificatie 'andere' wat in dit geval betekende dat de klacht werd ingetrokken.
-

**Termijn van
behandeling**

Het Klachtendecreet schrijft voor dat de klachtenbehandelaar de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigt binnen 10 kalenderdagen na ontvangst en verder dat de klachtenbehandelaar de klacht afhandelt binnen 45 kalenderdagen na ontvangst. De bestuursinstelling dient de nodige maatregelen te nemen opdat deze termijnen steeds worden gehaald, ook in geval van langdurige afwezigheid van een klachtenbehandelaar of tijdens vakantieperiodes. Gezien het sterk operationele karakter van zijn dienstverlening heeft VDAB voor zichzelf de lat gelegd op 7 kalenderdagen voor de ontvangstmelding en 20 kalenderdagen voor het antwoord. Uit de registratiegegevens blijkt dat we deze ambitie grotendeels waarmaken.

95,3 % van de klagers kreeg een ontvangstmelding binnen de 7 kalenderdagen. Dit is een status quo t.o.v. vorig jaar (95,6% in 2003). 63,1 % kreeg een definitief antwoord binnen de 20 kalenderdagen, in 2003 lag dit cijfer beduidend hoger : 70,6 %. De dossiers die meer tijd in beslag namen werden grotendeels binnen de 45 kalenderdagen, vooropgesteld door het decreet, afgewerkt.

Zodoende handelden we in 93 % van de gevallen de klacht af binnen de 45 kalenderdagen. Dit is een lichte verbetering t.o.v. 2003 (92,1 %).

Bepaalde klachten zijn inderdaad nogal gecompliceerd en soms moeten er verschillende instanties ingeschakeld worden om tot een oplossing te komen. Dat vergt tijd.

Soms kan een persoonlijk onderhoud niet binnen de eerste weken plaats hebben omwille van agendaproblemen bij de klager en/ of bij de klachtenbehandelaar.

Bij klachten die niet binnen de 20 kalenderdagen kunnen afgehandeld worden krijgt de klager een tussentijdse brief om de stand van zaken mee te delen, zodat hij/ zij niet in het ongewisse wordt gelaten.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld

Wat volgt is een bundeling van de accenten die lijnverantwoordelijken en kwaliteitscoaches leggen in de lokale rapporten.

Correcte bejegening blijft de boodschap

Klanten klagen over een gebrek aan klantvriendelijkheid en professionele communicatie.

Een directieve, confronterende opstelling van de consultants komt bij een aantal klanten dreigend en soms beledigend over.

Het blijft een permanente bekommernis om alle medewerkers aan te zetten om op een correcte manier met klanten om te gaan, ook wanneer de werkbereidheid van de klant niet het gewenste niveau haalt.

Een aantal klachten heeft ongetwijfeld te maken met onvriendelijkheid van onze medewerkers. Valkuilen voor het personeel zijn emotioneel worden, afstappen van beleefde omgangsvormen,... Op deze categorie kunnen we vat hebben. Opleiding, collectief of individueel, kan worden ingeschakeld ter remediëring.

Ongewenste communicatiestoornissen vermijden

Uit een aantal klachten blijkt dat we soms moeite hebben om los te komen van de problemen van de organisatie.

Klanteninformatie belandt niet altijd, of niet tijdig, bij de juiste medewerker. De klant is hiervan de dupe.

Het spreekt vanzelf dat niet elke medewerker altijd bereikbaar is, maar het is niet goed dat de klant daardoor hinder moet ondervinden.

De hoeveelheid informatie die nodig is om het werk correct uit te voeren is enorm.

Doordat de klant de reglementering niet kent, kunnen zaken mislopen als er niet doorgevraagd wordt.

Beslissingen hebben vaak verstrekkende gevolgen voor de klant.

In hoeverre maken we er een punt van om tegenover de klant ons vakjargon te laten varen?

Duidelijke afspraken maken met de klant

Vrijwel alle teams beklemtonen het belang van snelle, directe en correcte communicatie over wat VDAB zijn klanten kan bieden, maar ook over wat van de klanten verwacht wordt (rechten én plichten).

Het is voor sommige klanten niet duidelijk wat de gevolgen kunnen zijn bij het niet beantwoorden van een oproep of het niet nakomen van een afspraak.

Het is niet omdat alle info schriftelijk wordt meegegeven dat de klant van alles op de hoogte is. Een aantal mensen verwacht een mondelinge toelichting.

**Andere
trajectbegeleider
gevraagd**

Het contact tussen werkzoekende en consulent kan goed of minder goed zitten; soms klikt het, soms ook niet.
Het valt op dat sommige klanten vlugger willen veranderen van consulent naarmate die meer druk uitoefent in de begeleiding naar werk. De houding van de dienst tegenover de vraag van een klant om een andere trajectbegeleider toegekend te krijgen, blijkt sterk te verschillen van Werkwinkel tot Werkwinkel.
Het besef groeit dat wanneer een lijnverantwoordelijke een andere trajectbegeleider toewijst aan de klagende klant, dit niet noodzakelijk impliceert dat de klacht ook gegrond is.
Wanneer het niet klikt tussen een klant en zijn trajectbegeleider kan een andere consulent inschakelen als een kwestie van goede dienstverlening worden beschouwd.

**Routinematige
behandeling**

De beleidsteams noteerden eveneens reacties van klanten tegen een routinematige behandeling door hun consulent.
Voor heel wat klanten is een bezoek aan de VDAB een uitzonderlijke stap in een moeilijke situatie (ontslag); voor de consulent is dit de zoveelste klant op rij.
Door de doorgedreven bevraging van competenties dreigen de consulenten nog meer bezig te zijn met de computer in plaats van met de klant.
Het blijft een grote zorg van de lijnverantwoordelijken om via opleiding en ondersteuning te vermijden dat klantencontacten na enige tijd routinematig gaan verlopen.

**Als het misloopt
bij de sollicitatie**

Als er iets misloopt bij het contact met de potentiële werkgever zijn werkzoekenden geneigd om zich met hun klachten tot de VDAB te wenden, zeker als de vacatures uit de databank van VDAB komen. Het is onvoldoende bekend bij werkzoekenden dat een groot deel van de vacatures niet door VDAB beheerd wordt.
De kwaliteit van de vacaturebehandeling door VDAB komt hierdoor in een slecht daglicht te staan.
Het lijkt aangewezen om duidelijker aan te geven welke vacatures wel en niet door VDAB beheerd worden, met inbegrip van de mogelijke gevolgen (reeds ingenomen,...).

**Testresultaten
toelichten**

Uit de klachten over module 2 en 4 blijkt dat het geen gemakkelijke opdracht is om de klanten ervan te overtuigen dat het slagen voor testen een noodzakelijke voorwaarde is om een opleiding te kunnen starten die kans biedt op slagen en uitzicht geeft op een job.
Meer en meer klanten stellen het oordeel van de psychologische dienst in vraag.
Een betere communicatie kan de wrevel over het negatieve screeningsresultaat voor een groot stuk wegnemen, en dus ook de klachten in dat verband.

**Gepaste
alternatieven
bieden**

Bij werkzoekenden die niet werden toegelaten tot een opleiding kan het aanbieden van alternatieven klachten vermijden.
Doorverwijzen naar externe instanties kan een waardevolle oplossing bieden, maar dan moet de initiatiefnemer goed geïnformeerd zijn over de externe alternatieven.

**Communicatie
en nog eens
communicatie**

Klanten die een opleiding wensen te volgen zijn vaak zeer gemotiveerd. Ze willen snel starten en gaan niet akkoord als eerder gegeven informatie rond startdatum en duurtijd niet nagekomen worden.
Het geven van correcte en tijdige informatie is van groot belang; dit zowel over de procedure bij een opleidingsaanvraag en de wachttijd, als over wat de kandidaat-cursist concreet van een opleiding mag verwachten.
Ook wijzigingen dienen gecommuniceerd en gemotiveerd te worden.

**Pedagogische
taak instructeurs**

Opvallend zijn ook de klachten van cursisten die moeite hebben met bepaalde regels binnen een competentiecentrum.
Er wordt gewezen op de dubbele taak van de instructeurs: naast kennisoverdracht hebben zij ook een opvoedende taak en dienen zij er op toe te zien dat de huisregels gerespecteerd worden.

**Kwaliteits-
bewaking bij
uitbesteding**

Een aantal klachten hebben te maken met opleidingen die door externe partners ingericht worden. Hoewel VDAB verantwoordelijk is voor de globale kwaliteit van de opleiding, is het blijkbaar niet evident om in te werken op alle kwaliteitsvoorwaarden.
De klachtenbehandeling heeft de noodzaak aangetoond aan afspraken met derden rond een meer verfijnd evaluatiemodel; dit om te voorkomen dat cursisten pas op het einde van de opleiding geconfronteerd worden met een negatieve beslissing.

**Intensievere
opvolging op
werkvloer**

Uit een aantal klachten spreekt tenslotte de nood aan een intensievere opvolging en een meer individuele benadering van de cursisten op de werkvloer. In geval van problemen moet dit toelaten om met meer kennis van zaken een objectieve behandeling van de klant te garanderen.

6. Concrete realisaties en geplande acties

Acties op niveau Klantencentra

Training&Opleiding

- Een actie rond het eenvormig toepassen van onderrichtingen m.b.t. de terugbetaling van reiskosten
- Bijsturing van individueel gedrag
- Een LKC zorgde samen met de partners van de social profit voor een verfijnd evaluatiemodel voor de cursisten, zodat ze niet alleen op het einde van de cursus geïnformeerd worden over eventuele negatieve beslissingen
- Verbeteringsacties rond het correct gebruik van het technisch-pedagogisch opvolgingsdossier
- Het verhogen van de aanwezigheid van instructeurs door laptops ter beschikking te stellen op de werkplek.
- Cursisten sneller verwittigen bij afwezigheden van instructeurs
- Klachtenbehandeling als vast agendapunt op de teamvergaderingen
- De kwaliteit van de infosessies verbeteren via steekproefmetingen

Universele dienstverlening

- Vraag aan de centrale dienst om de aanduiding 'kennis van programmeren' te verfijnen in het dossier van de werkzoekende
 - Beter informeren van alle actoren bij de Werkwinkels naar aanleiding van een herschikking van de Werkwinkels
 - In verschillende LKC's gebeurden zowel individuele als collectieve bijsturingen van consulenten
 - Vraag aan de centrale dienst om anomalieën bij de zelfinschrijving van schoolverlaters (met implicatie op het recht op kinderbijslag) weg te werken
 - Herinnering tot naleving van de afgesproken procedures met Easyjobs, zodat ingenomen vacatures tijdig verwijderd worden uit de vacatureatabank
 - Samenstelling van een werkgroep 'onthaal' voor de Werkwinkels
 - Ombouw van het onthaal van een Werkwinkel
 - Inventarisatie van ontbrekende voorzieningen voor blinden met een geleidehond
 - Reorganisatie van de dienst zodat klanten bij de geschikte medewerker terecht komen
 - Correcter toepassen van de procedures m.b.t. openingsuren en telefoonpermanenties
 - Eenduidige afspraken rond de procedures m.b.t. transmissie
-

Individuele beroepsopleiding	<ul style="list-style-type: none"> - Zoeken naar alternatieven bij stopzettingen - Betere opvolging en meer individuele benadering van de cursisten
Screening	<ul style="list-style-type: none"> - Bijkomende mondelinge toelichting voorzien voor anderstaligen bij de mededeling van een negatief resultaat.
Jobclubs	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonisch contact opnemen met klanten als ze afwezig zijn bij de start van een opleiding
Diverse acties	<ul style="list-style-type: none"> - Het belang onderstrepen van het correct volgen van de klachtenprocedure op het beleidsteam stond in verschillende LKC's op de agenda - Drie LKC's hebben een opleiding 'coaching van klantendiensten en klachtenbehandelaars' georganiseerd die duidelijk hun resultaten hebben afgeworpen. De kwaliteit van de antwoordbrieven is voor deze LKC's opmerkelijk gestegen bij de laatste doorlichting - Systematische bespreking van klachten op beleidsteams, stafvergaderingen en teamvergaderingen - Een LKC schakelde een extra klachtenbehandelaar in om de klanten sneller antwoord te bieden op hun klachten - Verschillende LKC's hebben de nadruk gelegd op het systematisch contacteren van de klagers voor een gesprek met de klachtenbehandelaar - Meerdere LKC's hebben acties ondernomen om de behandelingstermijn te verkorten. Het maandelijks verschijnen van deze gegevens in de BSC heeft hier zeker toe bijgedragen

Acties op niveau van VDAB

Analyse van de antwoordbrieven

Alle antwoordbrieven worden beoordeeld volgens een gestandaardiseerd beoordelingsstamien. Deze beoordeling gebeurt zesmaandelijks. In 2004 was dit in de maanden april en november. De resultaten van deze meting zijn opgenomen als stuurbordcijfer in de BSC. De toetsingscriteria zijn:

- **algemene criteria:**
 - herformuleren van de klacht
 - leesbaarheid en duidelijkheid
 - vlotte en klantvriendelijke schrijfstijl
- **criteria voor gegronde klachten**
 - de fout erkennen en de oorzaak aangeven
 - verontschuldigen
 - herstel van de schade/ relatie
 - appreciatie betuigen en voorstel van dienstbetoon

- **criteria voor niet-gegronde klachten:**
 - begrip tonen voor het standpunt van de klant
 - juiste weergave van de feiten en argumentering
 - formuleren van de negatieve conclusie
 - voorstel van dienstbetoon

Conclusies van de analyse

- Globaal genomen stellen we een verbetering vast t.o.v. vorig najaar met 2,3 %. Vooral in het najaar steeg de score, nl. tot 75,3 % waardoor we de vooropgestelde norm van 70 % ruim overschrijden. Zoals we reeds hierboven vermeldden is dit het resultaat van verschillende gerichte verbeteringsacties.

Tevredenheid van de klant

Doelstelling

Wij willen kunnen inschatten hoe onze klanten de klachtenbehandeling ervaren, om hieruit te kunnen leren en onze werkwijzen verder te kunnen optimaliseren.

Methode

De Servicelijn contacteert alle klanten telefonisch, twee weken nadat de oplossingsbrief is doorgestuurd, voor een korte enquête.

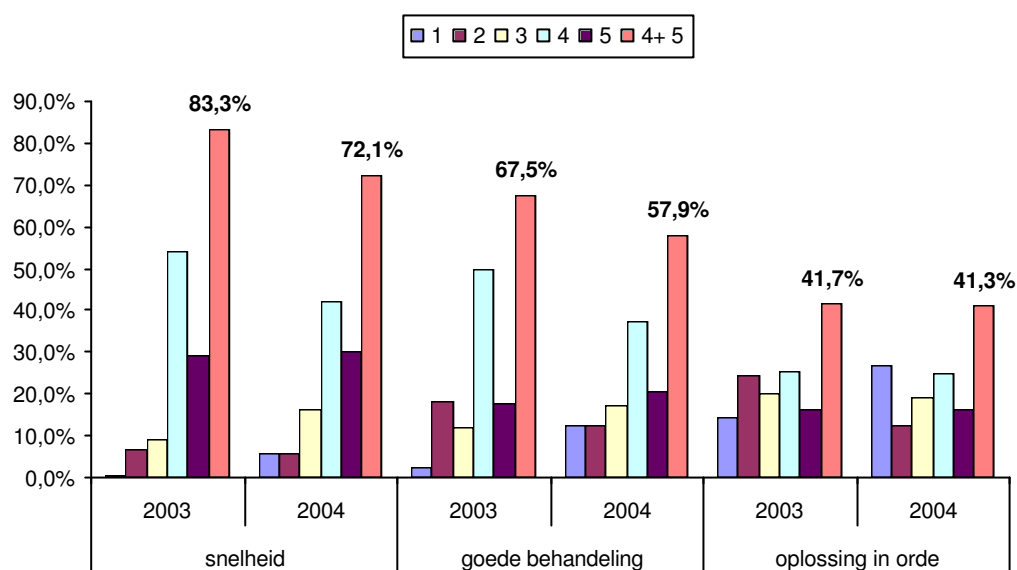
Eerste vraag is of de brief goed is terechtgekomen, bij een positief antwoord peilt de enquêteur verder naar de mening van de klant over:

- de snelheid van de klachtenbehandeling
- de wijze van behandelen: correct, objectief, behulpzaamheid ...
- de tevredenheid over de aangereikte oplossing
- we vragen ook of er een contact met de klachtenbehandelaar heeft plaatsgevonden
- tenslotte kan de klant nog suggesties en opmerkingen formuleren (algemeen of per vraag)

De klant kan een score geven van 1 tot 5 (van zeer ontevreden tot zeer tevreden).

In totaal kwamen 330 antwoorden binnen (de responsgraad bedraagt 62 %). 18 klagers beweerden geen antwoordbrief te hebben ontvangen. Onderstaande grafiek geeft de evolutie weer van de resultaten voor de vragen m.b.t. snelheid, wijze van behandelen en de aangereikte oplossing.

Evolutie tevredenheidscores in %



Resultaten

We zien dat de tevredenheid van de klanten daalt voor de snelheid van behandelen, hoewel de groep die tevreden tot zeer tevreden is nog meer dan 72 % uitmaakt van de respondenten. Het aantal tevreden klanten over de behandelingswijze daalt van 67 % naar 57,9 %.

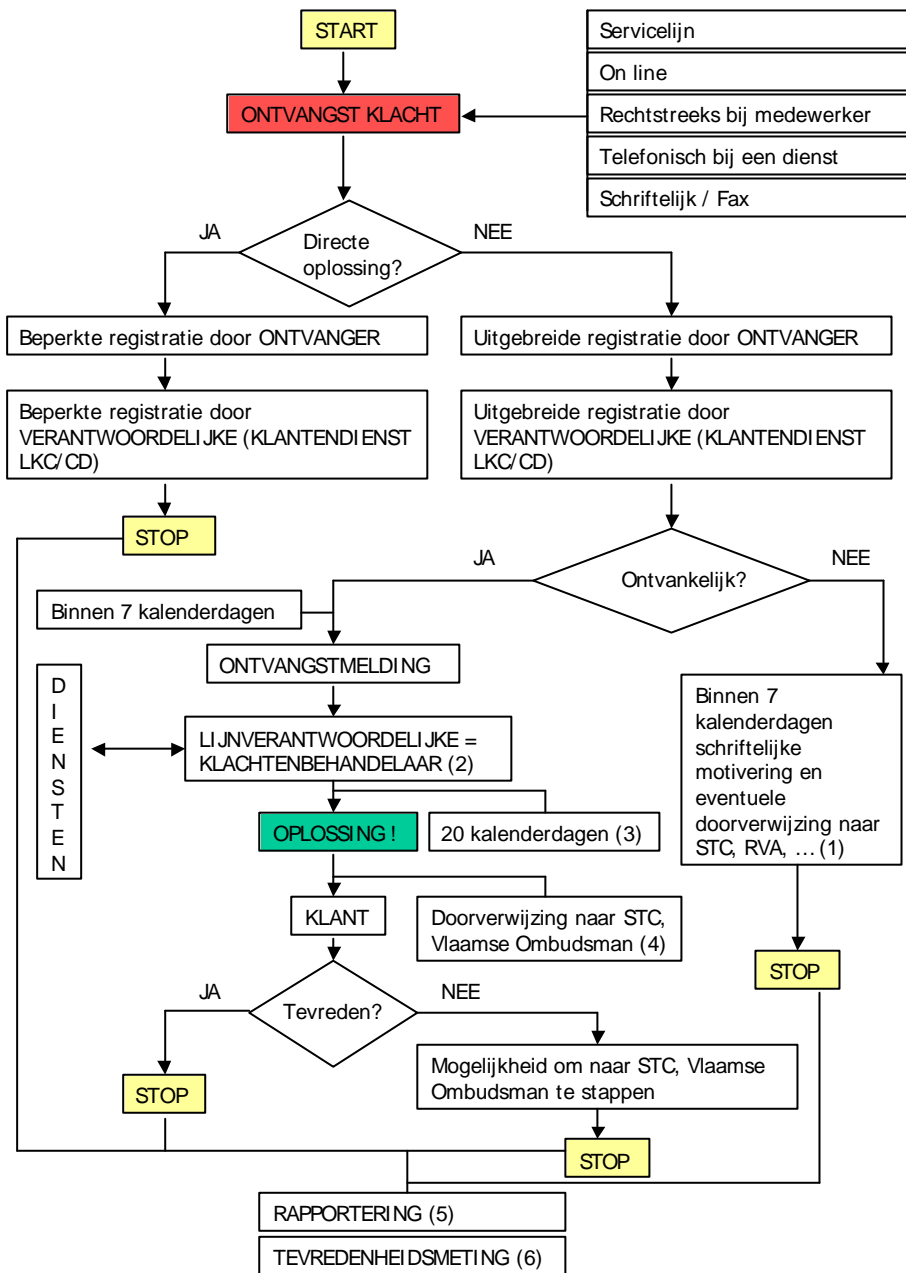
De tevredenheid over de aangeboden oplossing blijft status quo. Tenslotte bleek dat 39,8 % van de respondenten aangaf dat er een contact geweest was, vorig jaar was dit nog 48,5 %. Misschien ligt hierin de verklaring dat de score over de behandelingswijze gedaald is. De respondenten hadden ook de mogelijkheid om commentaren en suggesties te geven.

38 klanten benadrukten extra hun tevredenheid over de klachtenafhandeling bij de VDAB.

Bij de negatieve opmerkingen noteerden we vooral bemerkingen rond de objectiviteit van de behandeling (35), het gebrek aan contact met de klant (15) en onvoldoende discretie (4).

Twee klanten suggereerden om de meldingsmogelijkheid van klachten op de website beter zichtbaar te maken (is nogal moeilijk te vinden nu).

Bijlage bij punt 3 van het rapport



Uitleg bij de flow

(1) De klachten worden niet behandeld wanneer:

- het algemene klachten zijn over regelgeving;
- het algemene klachten zijn over het al dan niet gevoerde beleid;
- de klachten gaan over beleidsvoornemens of verklaringen;
- ze betrekking hebben op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform het Klachtendecreet;
- ze betrekking hebben op feiten die langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- ze betrekking hebben op feiten waarvoor alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is;
- de klachten kennelijk ongegrond zijn;
- 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 men de klant te vragen zijn/ haar belang aan te tonen.

(2) Een inkomende klacht wordt nooit behandeld door een persoon die bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. 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 wordt geconfronteerd 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.

(3) Wanneer er meer dan 20 dagen nodig zijn om een oplossing te formuleren moet men de klant laten weten wanneer de klacht dan wel afgewerkt zal zijn.

(4) Volgende tekst wordt toegevoegd aan het antwoord van de lijnverantwoordelijke aan de klager:

Wanneer u niet tevreden bent met de wijze waarop u in dit dossier werd behandeld, kunt u hiertegen schriftelijk klacht indienen bij (*aanspreektitel en naam STC-Voorzitter invullen*), Voorzitter van het Subregionaal Tewerkstellingscomité, (*aanvullen met het STC-adres*) of bij M. Bernard Hubeau, Vlaamse Ombudsman, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel, telefoon: 0800 240 50 of 02 552 98 98, fax: 02 552 98 50, e-mail: klachten@vlaamseombudsdienst.be

(5) Rapportering:

- De kwaliteitscoach rapporteert **6-maandelijks** aan de LKC-directie
- De centrale ombudsdienst i.s.m. de dienst kwaliteit rapporteert **6-maandelijks** aan het beheerscomité en de LKC-directie
- Een **jaarlijks** verslag aan de Vlaamse Ombudsman

(6) Er wordt op continue basis een steekproef gedaan (telefonisch door de servicelijn) om bij de klant te achterhalen of de klacht goed afgehandeld was of niet.

Verslag 2004 over het klachtenmanagement van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij

Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	502
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	475
	Onontvankelijk	27
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie (omzendbrief 3.4)	Al eerder een klacht ingediend	9
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	4
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	5
	Kennelijk ongegrond	1
	Beleid en regelgeving	0
	Interne personeelsaangelegenheden	0
	Geen belang	1
Aantal klachten volgens de drager	Brief	399
	Mail	36
	Telefoon	55
	Fax	9
	Mondeling	1
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	208
	Via kabinet	232
	Via Vlaamse ombudsdienst	14
	Via georganiseerd middenveld	3
	Andere kanalen	44
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	5
	Mediaan	3
	0-10 dagen	4
	>10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	19
	Mediaan	19
	0-20 dagen	234
	21-45 dagen	174
	46-90 dagen	9
	>90 dagen	2
Aantal klachten volgens de mate van gegrondheid	Gegrond	22
	Deels ongegrond	0
	Ongegrond	309
Aantal (deel) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	16
	Deels opgelost	11
	Onopgelost	9
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	0
	Te lange behandeltermijn	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	0
	Andere	1

Inhoud van de klachten	Totaal	gegrondheid			oplossing			ombudsnormen					
		gegrond	deels gegrond	ongegrond	opgelost	deels opgelost	onopgelost	Niet-correcte beslissing	Te lange behandeltermijn	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaarheid	Onheuse bejegening	Andere
afstand van verhaal - brandverzekering	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Betwisting koopwoningen	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Domiciliefraude	7	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garage	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Geldigheid invaliditeitsattesten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Herstellingen	35	6	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
houden van huisdieren	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
huisvuil	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Huurachterstallen	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Huurlasten	7	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Huuropzeg	14	2	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Huurprijs	45	0	3	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Huurtoeslag onderbezette woning	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Leefbaarheid (burenruzie,...)	25	10	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medehuuder worden	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mutatie	51	0	3	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Onroerende voorheffing	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plaatsbeschrijving	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Renovatie	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
sanctie huurprijs	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Schadeloosstelling	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Schrapping als kandidaat-huurder	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
sluikstorten	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Toekenning bijz. soc. Lening	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Toewijzing van huurwoningen	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verwarming	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vochtproblemen	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Waarborg	5	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wachttijd inhuurneming	12	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Woningaanvraag	199	0	3	153	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Procedure van de klachtenbehandeling

De Vlaamse Huisvestingsmaatschappij behandelt eerstelijnsklachten in toepassing van het klachtendecreet van 1 juni 2001. Het merendeel van de klachten staat ten opzichte van de VHM echter in de tweede lijn. Zij vervult immers de rol van een soort van ombudsdienst voor klachten gericht tegen de sociale huisvestingsmaatschappijen (shm's) zoals bepaald in de statuten van de Instelling.

Alle klachten worden evenwel op dezelfde wijze behandeld en in één MsAccess-databank met de toepasselijke naam “Jeremia” geregistreerd.

De meeste klachten belanden rechtstreeks bij de klachtenbehandelaars. Dat bewijst dat de burger goed weet wie of welke dienst hij moet aanspreken voor een bepaald probleem. Sporadisch wendt de klager zich eerst tot de klachtenmanager die de klacht dan doorgeeft aan de juiste klachtenbehandelaar. Die zal instaan voor de afhandeling van de klacht. Soms wordt daarvoor ook een beroep gedaan op een technisch inspecteur die ter plaatse een onderzoek instelt.

De klachtenbehandelaars zijn :

- Dorien Van Cauwenberge voor de klachten rond verhuring;
- Magdalena Dewulf voor technische klachten;
- Rudy Van Daele voor klachten betreffende hypothecaire leningen;
- Johan De Deckere voor klachten inzake de verkoop van woningen.

Al enkele jaren voor de invoering van het klachtendecreet werd die procedure voor de klachtenbehandeling toegepast door de VHM.

De klachtenmanager gaat ten slotte ook na of de klachtenbehandeling voldoet aan de decretale normen, staat in voor de communicatie met de directie en voor de jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse ombudsdienst.

Het klachtenbeeld van 2004

In 2004 is het aantal klachten (502) tegenover het voorgaande jaar (592) lichtjes gedaald.

Van het geheel van klachten neemt de cel “Sociale Verhuring” opnieuw het leeuwendeel voor haar rekening. 199 burgers wendden zich tot de VHM in de hoop langs die weg sneller, liefst direct, aan de beurt te komen voor de toekenning van een sociale huurwoning. Slechts 12 kandidaat-huurders mopperden over de extreem lange wachttijd voor inhuurneming. De cel kreeg daarnaast verzoeken om opheldering over huurachterstallen (3), huurlasten (7), huuropzeg (14), huurprijs (45) en huurwaarborg (5). Zeven burgers signaleerden domiciliefraude. 45 huurders vonden dat hun mutatie-aanvraag niet snel genoeg werd ingewilligd. Eén van de pijnpunten bij sociale verhuring zit ook in de leefbaarheid. 25 bewoners hadden problemen met burens, geluidsoverlast, huisdieren, ... Net zoals in 2003 is het overgrote deel van al die klachten ongegrond.

Een veertigtal klachten betrof technische problemen aan zowel koop- als huurwoningen. De behandeling van die problemen neemt veel tijd in beslag, omdat een technisch inspecteur (architect) het probleem ter plaatse moet gaan onderzoeken. Meestal zijn dergelijke klachten wel gegrond. Elke bouw gaat immers met de gebruikelijke onvermijdelijke perikelen gepaard.

Evaluatie van het klachtenbeeld

Wat de aard van de klachten in 2004 betreft valt het op dat de klachten over te lange wachttijden voor inhuurneming nagenoeg zijn verdwenen, namelijk 12 tegenover 71 in 2003. Blijkbaar is het tot de kandidaat-huurders doorgedrongen dat er niets anders opzit dan geduld te hebben. De gemiddelde wachttijd is immers al opgelopen tot 2,5 à 3 jaar. Op dit ogenblik staan er zowat 74.000 gezinnen op de wachtlijst voor een sociale huurwoning. Zes procent sociale huisvesting in Vlaanderen is echt te weinig en elk jaar worden slechts een 4000-tal nieuwe woningen bijgebouwd.

Het overgrote deel van de klachten is net als de vorige jaren ongegrond. Alle klachten worden evenwel ernstig genomen en door omstandige informatieverstrekking wordt getracht op afdoende wijze aan elke klacht tegemoet te komen. Toch blijft het frustrerend dat vaak alleen een luisterend oor kan worden geboden.

Wij stellen echter ook steeds meer vast dat de mondige burgers meestal goed hun rechten kennen maar niet hun plichten. Een voorbeeld hiervan is de zogenaamde “domiciliefraude” waarbij een gebrek aan bewijslast en huisvredebreuk worden ingeroepen om ongestraft te kunnen niet-officieel bijwonen, domiciliëring in de sociale woning niet aangeven of een sociale woning gewoonweg als pied-à-terre gebruiken. Dat de sociale huisvestingsmaatschappijen daardoor inkomsten derven en bijgevolg over minder geld beschikken om bijkomende woningen te bouwen, daarvan ligt de profiterende burger niet wakker.

Veel mensen denken dat hun recht op wonen direct moet worden ingewilligd. Menig klager is er ook van overtuigd dat zijn sociale huisvestingsmaatschappij hem onheus bejegt. Karweien die ten laste vallen van de sociale huurder probeert men vaak door te schuiven naar de maatschappij. Wanneer die ontevreden huurder niet snel genoeg op zijn wenken bediend wordt start hij met dreigementen en scheldkanonnades en schuwt hij zelfs geen fysiek geweld.

Vandaar onze hopelijk begrijpelijke verzuchting dat naast het burgerrecht ook de burgerplicht in het politieke discours zou worden opgenomen.

Concrete realisaties 2004 / Concrete voorstellen op basis van de behandelde klachten

De voorstellen van de Vlaamse ombudsman worden meegenomen naar de voorbereidingsgesprekken van het nieuwe sociaal huurbesluit (voorzien voor 01/01/06).

Hilde Storms
Klachtenbeheerder
7 februari 2005

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van VLAAMSE LANDMAATSCHAPPIJ

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten ¹	Totaal	47
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	35
	Onontvankelijk ²	12
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	5
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	3
	Geen Vlaamse overheid	1
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager ³	Brief	16
	Mail	7
	Telefoon	23
	Fax	1
	Mondeling	4
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen ⁴	Rechtstreeks van burger	41

¹ Het werkelijke aantal ligt hoger gezien sommige klachten die betrekking hebben op dezelfde feiten als één gebundelde klacht zijn behandeld.

² Bij de onontvankelijke klachten werden ook drie klachten geregistreerd waarvoor de maatschappij niet bevoegd is en twee klachten die achteraf geen klachten bleken te zijn maar meldingen van mogelijke overtredingen op het meststoffendecreet.

³ Dit aantal ligt hoger dan het totaal aantal klachten gezien sommige klagers langs verschillende dragers dezelfde klacht indienen en de gebundelde klachten als één klacht worden behandeld maar via verschillende dragers zijn ontvangen.

⁴ Zelfde opmerking als onder voetnoot 3.

waarlangs de klacht is binnengekomen ⁴	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	7
	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 ⁵	Gemiddelde	7
	Mediaan	6
	0-10 dagen	17
	> 10 dagen	6
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing ⁶	Gemiddelde	36
	Mediaan	40
	0-20 dagen	7
	21-45 dagen	15
	46-90 dagen	4
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid ⁷	Geground	16
	Deels gegrond	7
	Ongegrond	11
Aantal (deels) <u>gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	13
	Deels opgelost	3
	Onopgelost	7
Aantal (deels) <u>gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	4
	Te lange behandeltermijn	4
	Ontoereikende informatieverstrekking	4

⁵ Voor twaalf klachten is er geen ontvangstmelding gestuurd gezien voor de categorie “eenvoudige en meteen op te lossen klachten” de ontvangstmelding samenvalt met de oplossing van de klacht. De onontvankelijke klachten zijn niet in dit overzicht opgenomen.

⁶ Voor de categorie “eenvoudige meteen op te lossen klachten” is de mededeling van de beslissing vaak vervangen door de oplossing van de zaak en wordt deze datum gekozen voor de berekening. 6 klachten worden niet meegeteld gezien de datum van oplossing niet gekend is en 1 klacht wordt niet meegerekend omdat de klager uitdrukkelijk geen behandeling van zijn ontvankelijke klacht overeenkomstig het klachtendecreet wenste.

⁷ 1 klacht wordt niet meegerekend omdat de klager uitdrukkelijk geen behandeling van zijn ontvankelijke klacht overeenkomstig het klachtendecreet wenste.

	Onvoldoende bereikbaarheid	3
	Onheuse bejegening	6
	Andere ⁸	23
2. Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten. <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 		
3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)	Afzonderlijk blad gebruiken	
4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar	Afzonderlijk blad gebruiken	
5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar	Afzonderlijk blad gebruiken	
6. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?	Afzonderlijk blad gebruiken	
7. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?		

⁸ Actieve dienstverlening, goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid, deugdelijke correspondentie, afdoende motivering, efficiënte coördinatie

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

Aantal klachten per inhoudelijke categorie.

➤ De afdeling Mestbank

- Aantal : 14 klachten
- De mate van gegrondheid van de klacht : 7 gegrond, 6 deels gegrond en 1 ongegrond
- De mate waarin de (deels) gegronde klacht werd opgelost : 6 opgelost, 4 deels opgelost en 3 onopgelost
- De toegepaste ombudsnormen bij de (deels)gegronde klachten :
 - Ontoereikende informatieverstrekking : 3
 - Actieve dienstverlening : 3
 - Te lange behandeltermijn : 3
 - Onvoldoende bereikbaarheid : 2
 - Onheuse bejegening : 6
 - Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid : 3
 - Efficiënte coördinatie : 6

➤ De afdeling Ruilverkaveling

- Aantal : 9
- De mate van gegrondheid van de klacht : 5 gegrond, 4 ongegrond
- De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost : 2 opgelost, 3 onopgelost
- De toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten :
 - Ontoereikende informatieverstrekking : 1
 - Actieve dienstverlening : 1
 - Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid : 4
 - Ondeugdelijke correspondentie : 2
 - Niet-correcte beslissing : 1
 - Efficiënte coördinatie : 1

➤ De beheersovereenkomsten

- Aantal : 7
- De mate van gegrondheid van de klacht : 1 gegrond, 1 deels gegrond, 5 ongegrond
- De mate waarin de (deels) gegronde klacht werd opgelost : 2 onopgelost
 - De toegepaste ombudsnormen bij de (deels)gegronde klachten :

- Te lange behandeltermijn : 1
- Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid : 1
- Niet-correcte beslissing : 1

➤ Landinrichting

➤ Aantal : 1

➤ De mate van gegrondheid van de klacht : gegrond

➤ De mate waarin de (deels) gegronde klacht werd opgelost : opgelost

➤ De toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten :

- Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
- Niet-correcte beslissing

➤ Overige

➤ Aantal : 4 waaronder 2 inzake aanwervingsprocedure, op uitdrukkelijk verzoek van de klager is één ontvankelijke klacht niet verder onderzocht overeenkomstig het klachtendecreet

➤ De mate van gegrondheid van de klacht : 2 gegrond, 1 ongegrond

➤ De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost : 2 opgelost

➤ De toegepaste ombudsnormen bij de (deels)gegronde klachten :

- Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid : 1
- Niet-correcte beslissing : 1
- Afdoende motivering : 1
- Onvoldoende bereikbaarheid : 1

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling (maximaal 1 à 2 pagina's zonder eventuele bijlagen)

De klachtenbehandeling wordt ter harte genomen door de Cel Juridische Zaken. Door een aantal personeelsverschuivingen binnen deze Cel werd de lijst van klachtencoördinator en klachtenbehandelaars dit jaar geactualiseerd. De heer Jozef Paeme, Hoofd Cel Juridische Zaken is aangewezen als klachtencoördinator, Mevr. Els Mondelaers en Mevr. Veerle Van de Keere worden aangewezen als klachtenbehandelaars voor de inrichtingsactiviteiten, Mevr. Sofie De Spiegeleer en Mevr. Marina Arndt worden aangewezen als klachtenbehandelaars voor de activiteiten van de Mestbank, de heer Jean-Marc Clerieck behandelt de klachten voor het OC-Gis-Vlaanderen. Deze lijst werd meegedeeld aan de Vlaamse ombudsdienst en de Vlaamse infolijn.

Sinds de invoering van het klachtendecreet bleef het aantal geregistreerde klachten vrij laag. Deze lage registratie was te wijten aan een aantal factoren zoals het feit dat de klachtherkenning bij de personeelsleden van de maatschappij niet optimaal was en dat de vele klachten die via andere kanalen dan de Vlaamse ombudsdienst bij de verschillende afdelingen van de maatschappij terecht kwamen, nog vaak door deze afdelingen op informele wijze werden opgelost en daardoor niet terecht kwamen bij de klachtencoördinator voor registratie. Het onderscheid voor de personeelsleden tussen een klacht, een melding en een vraag om informatie was ook niet altijd even duidelijk.

In dit werkingsjaar werd enorm veel aandacht geschonken aan en energie gestoken in het verbeteren van de klachtherkenning bij de personeelsleden met het oog op het bereiken van een meer nauwkeurige registratiegraad van de inkomende klachten. Dit zal uiteindelijk leiden tot een juist klachtenbeeld van de instelling.

Hiervoor werd vooreerst een leidraad uitgewerkt voor de personeelsleden en de klachtenbehandelaars. Hierin werd een interne procedure voor klachtenbehandeling binnen de instelling neergeschreven en goedgekeurd door de directieraad. De interne procedure bevat ook de uitwerking van een intern klachtenformulier waarop elk personeelslid nauwkeurig de inkomende klacht kan noteren en een extern klachtenformulier waarop elke burger zijn klacht kan formuleren. De leidraad bevat ook, vooral ten behoeve van de klachtenbehandelaars, een samenbundeling van de belangrijkste regelgeving in verband met klachtenbehandeling in eerste en tweede lijn.

Deze leidraad werd aan het personeel vooreerst gecommuniceerd via een bericht aan het personeel. Alle documenten in verband met de procedure van het klachtenmanagement werden op het intranet ter beschikking gesteld van het personeel. Vanaf eind september werden er op de zetel van de maatschappij en in de provinciale afdelingen infosessies georganiseerd om de procedure van het klachtenmanagement verder toe te lichten. Voor de onthaalbedienden werd een specifieke toelichting over het klachtenmanagement gegeven tijdens de jaarlijkse onthaaldag voor onthaalbedienden. Telkens werd veel aandacht geschonken aan de mogelijkheid om vragen te stellen.

Tevens werden een aantal officiële aanspreekpunten aangesteld binnen de maatschappij voor de mestbank, de landelijke inrichting, het Ondersteunend Centrum en de verschillende Provinciale afdelingen. Zij vormen de schakel tussen de klachtencoördinator en de personeelsleden. Het is de bedoeling dat deze personen ingewerkt raken in de interne procedure van het klachtenmanagement zodat de personeelsleden met hun vragen hierover bij hen terecht kunnen. Deze personeelsleden zullen regelmatig feedback ontvangen vanwege de klachtencoördinator over de toepassing van de interne procedure.

Op het vlak van registratie werd door de maatschappij contact opgenomen met het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Door de Administratie van Financiën werd een efficiënt

klachtensysteem ontwikkeld met een rapporteringssysteem conform het klachtendecreet en de ombudsnormen. In samenwerking met deze administratie werd het rapporteringssysteem na aanpassing bij de maatschappij geïnstalleerd en dit systeem zal worden gebruikt vanaf het werkingsjaar 2005.

Bij de hernieuwing van de website van de maatschappij werd ook gedacht aan de informatieverstrekking aan de burger over de inwerkingtreding van het klachtendecreet. Om te vermijden dat klachten terechtkomen onder het emailadres van de informatievragen op de website is ervoor gekozen om een apart emailadres te creëren voor het indienen van klachten (klachten@vlm.be). Op deze wijze worden binnenkomende klachten rechtstreeks gekanaliseerd naar de klachtencoördinator, het centrale aanspreekpunt, voor verdere registratie en onderzoek. Dit zou in praktijk een tijdswinst moeten betekenen bij het doorlopen van de procedure en vermindert het gevaar dat klachten rechtstreeks bij de afdelingen terechtkomen waardoor de klacht niet altijd als klacht herkend wordt en ook niet als zodanig wordt behandeld. Het emailadres voor de klachten is een "gedeeld" emailadres. Dit betekent dat alle klachtenbehandelaars en de klachtencoördinator toegang hebben tot dit adres om de doorstroming van binnenkomende klachten ten allen tijde te garanderen dus ook bij ziekte en afwezigheid van bepaalde klachtenbehandelaars.

4. en 5. Bespreking en evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

In het overzicht van het klachtenbeeld werden enkel klachten opgenomen die in het kalenderjaar 2004 bij de maatschappij als nieuw werden ontvangen en geregistreerd. De reeds geopende dossiers werden uit het overzicht weggelaten.

De vaststelling blijft dat slechts een gedeelte van de inkomende klachten geregistreerd en behandeld wordt overeenkomstig het klachtendecreet. Het aantal geregistreerde klachten blijft relatief laag en heeft te maken met klachtherkenning bij de ontvangers van de klachten en de efficiënte doorstroming van de klachten naar de klachtencoördinator. Het totaal aantal klachten in het overzicht omvat ook een aantal gegroepede klachten die als 1 klacht zijn geregistreerd en behandeld zodat het werkelijke cijfer van het totaal aantal klachten hoger ligt dan 47.

In dit werkingsjaar is het ook vrij moeilijk om uit het lage aantal geregistreerde klachten en uit de indeling van de klachten per categorie, een representatief klachtenbeeld voor de maatschappij af te leiden. Louter op grond van de geregistreerde klachten hebben de klachten vooral betrekking op de activiteiten van de mestbank, de ruilverkaveling en de beheersovereenkomsten. Deze opdeling is echter nog weinig bruikbaar voor verdere analyse.

Positief in dit werkingsjaar is de vaststelling dat in vergelijking met vorige jaren de klachtherkenning door de personeelsleden groter is geworden en dat daardoor de klachten juister worden geregistreerd. Opvallend is dat het grootste deel van de klachten voor registratie werden doorgestuurd naar de klachtencoördinator in de periode rond en na het geven van de infosessies over klachtenmanagement (einde september) aan de personeelsleden. Hierdoor ontvangt de klachtencoördinator ook meer klachten die rechtstreeks door de burger worden overgemaakt daar waar tijdens de vorige jaren de klachten vooral werden overgemaakt via de ombudsman.

Daar waar in de vorige werkingsjaren de geregistreerde klachten vooral dossiergebonden waren, hebben dit jaar toch ook een aantal gegroepede klachten de klachtencoördinator bereikt. Deze klachten zijn interessant omdat ze mogelijk structurele problemen aan het licht kunnen brengen.

6 & 7. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling en welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De geregistreerde klachten worden afgehandeld conform het decreet. De maatschappij probeert zoveel als mogelijk een oplossing aan te bieden aan de klager.

De interne procedure inzake klachtenmanagement die sinds eind september gecommuniceerd werd aan het personeel zal aan een permanente evaluatie onderworpen worden. Uit de praktische toepassing van een paar maanden blijkt reeds dat de procedure op het vlak van de efficiënte doorstroming en de categorie van "meteen op te lossen klachten" dient bijgestuurd te worden in het komende werkingsjaar.

Samen met de afdeling informatica wordt er gedacht aan de uitwerking van een applicatie die het interne formulier "klachtennotering" zal vervangen. Deze applicatie dient vooral de efficiënte doorstroming van klachten te bevorderen.

De aanbevelingen die naar aanleiding van behandelde klachten kunnen worden geformuleerd, zullen voortaan driemaandelijks meegedeeld worden aan de directieraad voor verder gevolg. Voor het werkingsjaar 2004 zullen de ontvangen beoordelingen van de Vlaamse ombudsman en de aanbevelingen geformuleerd door de klachtencoördinator, voorgelegd worden aan de directieraad.

De samenwerking tussen de klachtencoördinator en de aanspreekpunten dient verder te worden uitgebouwd en onderbouwd door voldoende informatieverstrekking en het geven van de nodige richtlijnen.

Het intranet blijft hierbij als communicatiekanaal en als centrale vindplaats van informatie fungeren voor al wie met het klachtenmanagement te maken krijgt binnen de maatschappij.

Voor wat de externe klachtenprocedure betreft is gebleken dat het klachtenadres op de website van de VLM geen succes is. Dit adres wordt vooral gebruikt door derden voor het meedelen van andere informatie dan klachten, waaronder opvallend veel commerciële boodschappen. Er kan gedacht worden aan het meer zichtbaar maken van het klachtenadres op de website van de maatschappij. Intern wordt het klachtenadres meer en meer gebruikt om klachten vanuit de provinciale afdelingen over te maken aan de klachtencoördinator en deze verdere op te volgen.

Door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap werd een efficiënt klachtensysteem ontwikkeld met een rapporteringssysteem conform het klachtendecreet en de ombudsnormen. In samenwerking met deze administratie werd het rapporteringssysteem na aanpassing bij de maatschappij geïnstalleerd en dit systeem zal gebruikt worden vanaf het werkingsjaar 2005. Dit nieuw rapporteringssysteem zal een enorme tijds winst betekenen voor de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars en zal een nauwkeurige rapportering in het komende werkingsjaar mogelijk maken.

JAARVERSLAG 2004

KLACHTENMANAGEMENT

VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR WATERVOORZIENING

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	57
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	54
	Onontvankelijk	3
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	1
	Kennelijk ongegrond	2
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	31
	Mail	20
	Telefoon	6
	Fax	
	Mondeling	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	30
	Via kabinet	2
	Via Vlaamse ombudsdienst	18
	Via georganiseerd middenveld	2

	Andere kanalen	5
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	5,4
	Mediaan	2
	0-10 dagen	44
	> 10 dagen	13
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	19
	Mediaan	14
	0-20 dagen	38
	21-45 dagen	19
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	10
	Deels gegrond	13
	Ongegrond	31
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	17
	Deels opgelost	3
	Onopgelost	3
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	3
	Te lange behandeltermijn	4
	Ontoereikende informatieverstrekking	8
	Onvoldoende bereikbaarheid	3
	Onheuse bejegening	1
	Andere	4

In het bovenstaande overzicht werden eveneens de klachten opgenomen die door de Vlaamse ombudsdienst rechtstreeks in behandeling werden genomen omdat in deze gevallen nog geen gebruik was gemaakt van de eerstelijnsklachtenbehandeling in de VMW.

In 2004 werden 13 klachten ingediend d.m.v. het elektronisch klachtenformulier op de VMW website. Deze klachten zijn opgenomen in de drager-categorie "mail".

De mogelijkheid om via het elektronisch formulier en de centrale mailbox klachten in te dienen heeft in 2005 geleid tot een toename van de klachten, nl. 57 tegenover 36 in 2004.

Via de mailbox van de klachtendienst en via het elektronisch klachtenformulier werden in 2004 ook 82 aanvragen voor algemene informatie en allerlei meldingen (verhuizingen, meterstand, ...) doorgestuurd.

2. Inhoud van de 54 ontvankelijke klachten.

Aantal klachten per inhoudelijke categorie:

1. Communicatie en infoverstreking	15
2. Verhoogd verbruik	10
3. Waterkwaliteit en druk	4
4. Facturatie	22
5. Bereikbaarheid VMW	3

Mate van gegrondheid van de klacht per inhoudelijke categorie:

	gegrond	deels gegrond	ongegrond
1. Communicatie en infoverstreking	2	9	4
2. Verhoogd verbruik		1	9
3. Waterkwaliteit en druk	1	2	1
4. Facturatie	5		17
5. Bereikbaarheid VMW	2	1	

Toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten:

1. Communicatie en infoverstreking: Onheuse bejegening, ontoereikende informatieverstreking, te lange behandeltermijn
2. Verhoogd verbruik: Niet correcte beslissing
3. Waterkwaliteit en druk: Goede uitvoeringspraktijk
4. Facturatie: Goede uitvoeringspraktijk
5. Bereikbaarheid VMW: Onvoldoende bereikbaarheid

3. Procedure van de klachtenbehandeling:

Bij de inwerkingtreding van het decreet van 1 juni 2001 houdende instelling van een klachtrecht bij bestuursinstellingen, werd binnen de VMW geopteerd voor de uitwerking van een eerstelijnsklachtenbehandeling en de aanduiding van een klachtenbehandelaar per gewestelijke directie (West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant en Limburg).

Bij de hoofddirectie te Brussel werd een klachtencoördinator aangeduid.

Vanaf 2004 werd gekozen voor één centrale klachtenmanager belast met de eerstelijnsklachtenbehandeling voor de gehele VMW.

Op de VMW-website werd onder de rubriek “klantenzaken” de volgende tekst i.v.m. de klachtenbehandeling opgenomen:

De VMW beschikt over een volwaardige klachtendienst, waar u terecht kan:

- . als u niet tevreden bent over de werking van de VMW
- . als u vindt dat uw dossier niet correct werd behandeld
- . als u van oordeel bent dat uw probleem niet ernstig wordt genomen

Waar kan u terecht met uw klacht ?

1. De verantwoordelijke dienst of afdeling die uw dossier behandelt, is uw eerste aanspreekpunt.

In elke brief die u van de VMW krijgt toegestuurd, staat duidelijk aangegeven wie uw dossier behartigt en bij wie u voor vragen terecht kwam. Ook op de facturen van de VMW staat vermeld waar u terecht kan bij vragen. De adressen van de verschillende directies van de VMW vindt u ook op de website. Klik [hier](#) om deze adressen op te vragen.

2. Neem contact op met de VMW-klachtendienst

Leidt uw contact bij de bevoegde verantwoordelijke of de verantwoordelijke dienst of afdeling niet tot een oplossing ? Dan kan u met uw klacht terecht bij de VMW-klachtendienst te Brussel.

3. Neem contact op met de Vlaamse Ombudsdienst

Als u geen gehoor vindt bij de VMW-klachtendienst of ontevreden bent over de voorgestelde oplossing, kan u contact opnemen met de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel of via www.vlaamseombudsdienst.be.

[De VMW-klachtendienst.](#)

Wanneer het contact tussen u en de verantwoordelijke VMW-medewerker of dienst fout loopt, kan u gratis beroep doen op de centrale VMW-klachtendienst te Brussel.

De klachtenmanager treedt op als neutraal vertrouwenspersoon die een dossier zal samenstellen, waarin zowel uw argumenten als het antwoord en de visie van de betrokken VMW-dienst aan bod komen.

Op basis hiervan onderzoekt en evalueert de klachtenmanager uw zaak, waarbij rekening wordt gehouden met de rechten, plichten en belangen van alle partijen.

Op objectieve wijze oordeelt de klachtenmanager of uw klacht al dan niet gegrond is, en wordt desgevallend een oplossing voorgesteld. U wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van het resultaat van het onderzoek.

Welke klachten behandelt de VMW-klachtendienst niet ?

In de volgende gevallen kan de klachtenmanager uw klacht niet in behandeling nemen (decreet van 1 juni 2001):

1. u hebt zelf uw probleem nog niet gemeld aan de bevoegde VMW-dienst/directie of aan de medewerker die uw dossier behandelt.
2. u wilt tegenover de klachtenmanager anoniem blijven
3. u toont uw belang bij de klachtindiening niet aan
4. uw klacht gaat over feiten van meer dan een jaar geleden
5. uw klacht werd al eens door de klachtendienst behandeld
6. er bestaat een andere beroepsmogelijkheid voor uw klacht
7. de feiten die u aanklaagt maken reeds deel uit van een gerechtelijke procedure

Hoe beroep doen op de VMW-klachtendienst ?

. Voor een vlotte afhandeling is het aangewezen dat u uw klacht schriftelijk formuleert. U kan daarbij gebruik maken van het [klachtenformulier](#) dat u op deze website vindt.

. U kan ook een brief schrijven naar: Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening, mevrouw Paula Debroye, klachtenmanager, Belliardstraat 73, 1040 Brussel.

. een fax sturen naar de VMW-klachtendienst op het faxnr. 02 – 230 97 98

. of een mail sturen naar klachtendienst@vmw.be

4. Bespreking van het klachtenbeeld in 2004

Communicatie & infoverstrekking:

Deze categorie bevat de klachten met betrekking tot de mondelinge en schriftelijke contacten van de VMW-medewerkers met de klanten.

Meestal betreft de klacht het laattijdig of onvoldoende beantwoorden van vragen over de uitvoering van waterleidingswerken, over het herstel van schade die werd veroorzaakt door aannemers die werkten in opdracht van VMW, enz...

11 klachten werden gegrond of deels gegrond verklaard. Het probleem van de klant werd wel degelijk behandeld door de diensten doch de klant werd niet altijd van het verloop van het dossier op de hoogte gehouden.

Verhoogd verbruik:

Deze klachten zijn afkomstig van klanten die geconfronteerd worden met een hoge verbruiksfactuur ingevolge een lek op het privé-gedeelte van de waterleiding.

Aangezien al het verbruik dat werd geregistreerd op een correct werkende watermeter te beschouwen is als een te vergoeden verbruik, worden deze klachten door de VMW principieel als ongegrond afgewezen. In 1 geval werd toch een minnelijke regeling met de klant geadviseerd omwille van de specifieke aspecten van het dossier.

Waterkwaliteit en druk:

De klachten hadden betrekking op een te hoge of te lage waterdruk. In één geval was er sprake van roest in het water. Degelijke klachten vergen meestal een technische oplossing die pas op langere termijn kan gegeven worden.

Facturatie:

Deze categorie betreft klachten i.v.m. onjuiste vermeldingen in de facturatie doordat er een verkeerde berekening van het gratis verbruik gebeurde of doordat er geen rekening werd gehouden met een verhuismelding. Ook klachten i.v.m. de procedure voor de Locale Adviescommissie (voorafgaand aan het afsluiten van de watertoevoer) behoren in deze categorie.

In slechts 5 van de 22 gevallen was de klacht gegrond.

Bereikbaarheid VMW:

Deze klachten hadden allemaal betrekking op het feit dat het 0800-nummer van de VMW niet bereikbaar is via GSM doch alleen met een vaste telefoonlijn.

5. Concrete realisaties in 2004 ten gevolge van de klachtenbehandeling

20 van de 23 gegronde klachten werden volledig of minstens gedeeltelijk opgelost.

Administratieve fouten werden onmiddellijk rechtgezet.

Sommige technische problemen vergden uiteraard een langere termijn om een oplossing te krijgen.

In de opleiding van de personeelsleden die regelmatig in contact komen met de klanten, werd voortdurende aandacht besteed aan een verbetering van de communicatie, zowel mondeling als schriftelijk. Daarbij werd specifiek nadruk gelegd op klantvriendelijke briefwisseling en bevestiging van afspraken.

Aan de medewerkers van de wachtdienst werd opgedragen om in de boodschap op hun antwoordapparaat of mailbox duidelijker te verwijzen naar de VMW.

De informatie op de website van de VMW werd uitgebreid om nog beter te voldoen aan de vraag om informatie vanwege de klanten.

6. Concrete initiatieven tot verbetering op basis van de behandelde klachten

In 2005 zal het vormingsprogramma voor de medewerkers worden verdergezet. Voor de medewerkers van de klantendiensten zal speciale aandacht gaan naar opleiding i.v.m. de nieuwe integrale waterfacturatie zodat zij aan de klanten de correcte uitleg hierover kunnen meedelen.

In 2005 dient het 0800-nummer te worden opengesteld voor GSM -gebruikers.

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van

..... **VMM**.....

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	21
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	20
	Onontvankelijk	1
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	1
	Interne personeelsaangelegenheden	/
Aantal klachten volgens de drager	Brief	11
	Mail	1
	Telefoon	9
	Fax	/

	Mondeling	/
--	-----------	---

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	12
	Via kabinet	/
	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	7
	Mediaan	6
	0-10 dagen	13
	> 10 dagen	8
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	25
	Mediaan	22
	0-20 dagen	9
	21-45 dagen	11
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	/
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	4
	Deels gegrond	4
	Ongegrond	12
Aantal (<u>deels</u>) <u>gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	8
	Deels opgelost	/
	Onopgelost	/
Aantal (<u>deels</u>) <u>gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	3
	Te lange behandeltermijn	/
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	/

	Onheuse bejegening	/
	Andere (verkeerde advisering, stopgezet door klager, VMM geen reactie ontvangen na deurwaarder)	3

<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
---	-----------------------------

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

Afzonderlijk blad gebruiken

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN 2004 PER INHOUDELIJKE CATEGORIE:

1. Klachten over de afdeling Heffingen

? Aantal klachten: 21 (*waarvan 1 onontvankelijk*)

? De mate van gegrondheid van de klacht: gegrond: 4
deels gegrond: 4
ongegrond: 12

? De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost: opgelost: 8
deels opgelost:/
onopgelost:/

? De toegepaste ombudsnorm bij de (deels)gegronde klacht

- Niet-correcte beslissing: 3
- Ontoereikende informatieverstrekking: 2
- Onvoldoende bereikbaarheid: 3

Ter info vindt u als bijlage de voorlopige kwalificatie van de klachten m.b.t. de afdeling Economisch Toezicht.

3. KORTE BESCHRIJVING VAN DE KLACHTENBEHANDELING 2004:

Hieronder vindt u de procedure van de klachtenbehandeling zoals zij ook werd medegedeeld aan alle personeelsleden van de Vlaamse Milieumaatschappij.

Aan alle personeelsleden

AZPF/KB/kdv/05

Kris Biebaut

053/726.230

Directeur

1. Algemeen

Vanaf 1 januari 2002 werd het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen van kracht.

De heer K. Biebaut, DVP - verantwoordelijke "Juridische Zaken en Overheidsopdrachten" en de heer B. Bieseman, DVP verantwoordelijke "Economiat en Huisvesting" van de afdeling AZPF werden respectievelijk als "klachtenmanager" en "plaatsvervangend klachtenmanager" aangeduid.

2. Welke klacht moet worden behandeld.

De klacht komt enkel in aanmerking indien:

- het een manifeste uiting is waarbij een burger bij de overheid zelf melding maakt van het feit dat hij niet tevreden is met een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie;
- er is iets niet goed gebeurd dat wel had moeten gebeuren omdat **de** bestuursinstelling (BI) niet naar behoren heeft gewerkt.

Een klacht is dus geen melding en ook geen verzoek om informatie, maar deze kan een klacht worden, indien aan de melding geen gevolg wordt gegeven (bv. het melden door de burger bij de bevoegde overheid dat een reeks lampen op de autostrade niet branden = melding. Indien deze lampen niet worden vervangen en de burger deelt dit opnieuw mede = klacht).

3. Procedure bij het ontvangen van een klacht

1. Voor mondelinge klachten zorgen de hoofden van de buitendiensten en van de locaties ervoor dat de klager direct wordt doorverwezen naar de verantwoordelijke van het DVP - Juridische Zaken en Overheidsopdrachten van de afdeling Algemene Zaken, Personeel en Financiën, dat de klacht verder afhandelt. De klager wordt m.a.w. doorgeschakeld naar het telefoonnummer 053/726.233 of 053/726.230 of 053/726.318. De schriftelijke klacht wordt via de verzending zo snel mogelijk bezorgd aan het DVP - Juridische Zaken en Overheidsopdrachten van de afdeling Algemene Zaken, Personeel en Financiën, dat zorgt voor registratie en verdere behandeling van de klacht.
2. Na de registratie van de ontvankelijke klacht wordt deze direct doorgestuurd aan het afdelingshoofd van de afdeling waarop de klacht betrekking heeft. Het afdelingshoofd heeft een termijn van twee weken om een antwoord aan de klachtenbehandelaar te bezorgen.
3. Binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht wordt door hetzelfde DVP een ontvangstmelding gestuurd naar de klager.
4. Na een onafhankelijk onderzoek en debat wordt door hetzelfde DVP een gemotiveerd antwoord bezorgd aan de klager. De klager wordt tevens in kennis gesteld van de beroepsmogelijkheden (Vlaamse Ombudsman, Raad van State) indien hij niet akkoord gaat met het antwoord. Een afschrift van het gemotiveerd antwoord wordt overgemaakt aan het afdelingshoofd van de betrokken afdeling.

Kris Biebaut

Directeur

Juridische Zaken en Overheidsopdrachten

4. BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN HET AFGELOPEN JAAR 2004

In 2004 hadden alle klachten op één na betrekking op de heffing tegen waterverontreiniging.

De andere klacht betrof de heraanleg van de N9 in Wetteren.

Volgens de klager werd de heraanleg uitgesteld omdat het gemeentebestuur wachtte op de subsidiëring door de VMM van de riolering in die straat. Het project is opgenomen in het meerjaren programma voor subsidiëring

De andere klachten betroffen de heffingen: inning, invordering en administratieve behandeling.

5. EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD IN HET AFGELOPEN JAAR 2004

Er is geen evolutie merkbaar in het klachtenbeeld tijdens het afgelopen jaar. Zoals onder punt 4 reeds vermeld werden er op één na klachten geregistreerd die betrekking hadden op de inning en invordering van de heffing op de waterverontreiniging.

Enkele klachten waren het gevolg van verkeerde koppelingen met het Rijksregister, hetgeen veelal te wijten is aan de wijze waarop naam- en adresgegevens door de drinkwatermaatschappijen worden behandeld en dus aan de afdeling heffingen van de VMM worden doorgegeven. De VMM is volledig afhankelijk van de juistheid (ook qua volledigheid en schrijfwijze) van de gegevens die zij van de drinkwatermaatschappijen koopt. Volgens de drinkwatermaatschappijen kunnen of mogen zij geen verdere controle uitvoeren m.b.t. de naam- en adresgegevens. Het is evident dat indien de waterfactuur enkel een familienaam vermeldt, het mogelijk is dat de koppeling met het Rijksregister verkeerd loopt (zoon, broer, dochter ...of een wildvreemde met dezelfde familienaam in dezelfde straat).

Een groot deel van de klachten handelen ook over de vrijstellingsregeling. De wetgeving ter zake is heel strikt en laat geen ruimte voor interpretatie of nuancering. Aan wie niet voldoet aan de voorwaarden kan geen vrijstelling worden verleend.

Er waren ook een 3-tal klachten op de administratieve behandeling. Twee beklagen zich over de telefonische bereikbaarheid en dienstverlening. De derde klacht betrof de administratieve rompslomp. In drukke tijden, juist na het verzenden van de heffingsbiljetten, kan de telefooncentrale de overload niet onmiddellijk verwerken. Er kan wel ingesproken worden op een antwoordapparaat. De administratieve rompslomp is het gevolg van de toepassing van de strikt voorgeschreven fiscale procedure.

6. WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR 2004 TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING

Al de ontvankelijke en (deels)gegronde klachten werden afgehandeld conform het decreet.

Daar waar effectief fouten door de VMM waren gemaakt, werden deze rechtgezet met als gevolg dat de problemen van de klager werden opgelost.

7. WELKE CONCRETE VOORSTELLEN TOT VERBETERING ZIJN ER GEPLAND OP BASIS VAN DE BEHANDELDE KLACHTEN 2004

7.1. Situering voorstel

Door het decreet van 24 december 2004 houdende bepalingen tot begeleiding van de begroting 2005 werd een wijziging aangebracht in het decreet van 24 mei 2002 betreffende water bestemd voor de menselijke aanwending. Hierdoor wordt de heffing die door de VMM berekend werd op het voorgaande jaar of gefactureerd waterverbruik vervangen door een bijdrage die de exploitanten van een openbaar waterdistributienet kunnen aanrekenen aan hun abonnee.

De heffing verliest dus haar fiscaal karakter, wat een grondige wijziging van de berekening en procedure met zich meebrengt.

Door deze ingrijpende wijziging in de watersector werd het door ons niet opportuun geacht voorstellen tot verbetering te formuleren.

Ter info:

OPMERKINGEN BIJ VRAGENLIJST VOOR HET VERSLAG 2002 OVER HET KLACHTENMANAGEMENT

1. KWANTITATIEVE GEGEVENS

Totaal aantal klachten: 21

Ontvankelijk: 20

Onontvankelijk: 1

Termijn ts ontvangstdatum en verzending ontvangstmelding: 6

- Macard Sandra: Dit dossier was een klacht tegen de luchtverontreiniging veroorzaakt door de Federale politie.

Berekening gemiddelde:

6,94

Berekening mediaan: 1 1 1 2 2 2 2 5 5 6 6 6 7 8 13 16 19 23 Mediaan = 5,5

Termijn ts ontvangstdatum en mededelingsdatum beslissing: 25

Berekening gemiddelde:

25,65

Berekening mediaan: 7 13 14 14 14 14 15 17 20 21 23 24 30 33 33 36 42 43 44 56
Mediaan = 22

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid: (totaal: 12)

Gegrond: 4

Deels gegrond: 4

Ongegrond: /

Onontvankelijke klachten werden hier niet opgenomen (2).

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing: (totaal: 6)

Opgelost: 8

Deels opgelost: /

Onopgelost: /

Ongegronde klachten kunnen niet opgelost worden. De initiële situatie blijft bestaan; wel wordt de klager de nodige informatie verstrekt.

**Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen:
(totaal: 6)**

Niet correcte beslissing: 3

Ontoereikende informatieverstrekking: 3

Onvoldoende bereikbaarheid: 2

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van

..... De Vlaamse Opera.....

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	12
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	12
	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	7
	Mail	4
	Telefoon	1
	Fax	
	Mondeling	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	12
	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 de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-20 dagen	11
	21-45 dagen	1
	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 klachten</u> 	<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. Inhoud van de klachten

De meeste klachten hebben te maken met de **zitplaats** van de bezoeker. Hij kan van op zijn plaats de boventitels niet lezen of ziet niet alles wat er op de scène gebeurt. Of is van oordeel dat zijn zitplaats in een andere zaal (Koningin Elizabethzaal of deBijloke) niet evenwaardig is aan zijn stoel in de opera. Gezien de totaal andere indeling van de zaal is het soms moeilijk voor elke abonnee een volkomen evenwaardige plaats te vinden op een andere locatie. De andere geplogenheden op die andere locaties is voor sommigen ook een ergernis.

Eén klacht betrof een factuur voor een huwelijksreportage in de salons in Gent. En een laatste klacht was een dame die terecht opmerkte dat ze voor hetzelfde abonnement in deSingel minder betaalde dan in de Vlaamse Opera. Wij hebben haar het verschil terugbetaald.

3. Procedure van de klachtenbehandeling.

Aan de procedure is niets veranderd. De schriftelijke klachten worden bij binnenkomst zo snel mogelijk bezorgd aan de klachtencoördinator die de klacht registreert en ze vervolgens doorstuurt naar de bevoegde klachtenbehandelaar met vraag om antwoord.

Er geen ontvangstmelding gegeven, maar meestal een rechtstreeks antwoord of toelichting gegeven, binnen een periode van gemiddeld twee à drie weken.

Op basis van de gegevens van de klachtenbehandelaar wordt door de coördinator een antwoord geformuleerd dat door de behandelaar wordt ondertekend.

4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar.

Het aantal klachten is met de helft verminderd. t.o.v. 2003. Een mogelijke oorzaak is dat wij de indeling in categorieën hebben herbekeken zodat de prijs nog beter is afgestemd op de kwaliteit van de zitplaats.

5.- 6. – 7. Evaluatie, concrete realisaties en voorstellen

Wij blijven ons verheugen over de tevredenheid van ons publiek. Zelfs in de meeste klachtenbrieven lezen wij telkens dat het publiek (zeer) tevreden is over de artistieke prestaties van de Vlaamse Opera.

Een aandachtspunt blijft het comfort voor onze bezoekers in de andere locaties die wij moeten opzoeken tijdens de verbouwing van de Antwerpse Opera.

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van VRT

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	37
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	Onontvankelijk	35
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	35
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	12
	Mail	25
	Telefoon	
	Fax	
	Mondeling	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	27
	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	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-20 dagen	21
	21-45 dagen	6
	46-90 dagen	
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	1
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	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	2
	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. Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten.

De klachten (zowel de ontvankelijke als de onontvankelijke) die de VRT in 2004 ontving vallen uiteen in drie grote categorieën:

- onheuse bejegening
- technologie
- taalgebruik

Onheuse bejegening:

De VRT ontving 12 klachten.

Eén klacht is gegrond en één klacht is deels gegrond. Beide klachten zijn opgelost.

De eerste klacht betrof een jongeman wiens foto op een affiche prijkte van Radio 1 zonder zijn medeweten en hij had bovendien hiervoor de afgesproken vergoeding niet ontvangen. Het reclamebureau dat de affiches heeft gemaakt heeft contact opgenomen met de jonge man en heeft hem de afgesproken vergoeding betaald. De klacht is opgelost.

De tweede klacht was iets ingewikkelder en valt uiteen in twee delen. Een transportfirma vroeg, via haar advocaat, een recht van antwoord omdat de vrachtwagen van de firma gebruikt was in een aflevering van de fictiereeks Sedes & Belli. Strikt genomen is deze klacht onontvankelijk omdat er geen sprake was van juiste of onjuiste beweringen en een recht van antwoord enkel kan worden toegekend naar aanleiding van een aantasting van aanzien en reputatie door een onjuiste bewering tijdens een uitzending. De aflevering was volledig gebaseerd op fictieve feiten en dat werd ook zo vermeld in de aftiteling van de aflevering. Een recht van antwoord werd dus geweigerd. We beschouwen de klacht toch als ontvankelijk en deels gegrond omdat het ook gaat om onheuse bejegening. Het afgedankte voertuig werd in de bewuste aflevering gebruikt als rekvisiet. De firmanaam was nog duidelijk zichtbaar in de aflevering. De naam van de fictieve malafide transportfirma in de serie en de naam van de reële transportfirma waren toevallig dezelfde. De klager wist niet hoe zijn afgedankt voertuig in de serie was beland en had hier ook geen toestemming voor gegeven. Ook vreesde de klager dat zijn firma zou geassocieerd worden met de fictieve malafide firma. De producer van de serie heeft een uitgebreide uitleg gestuurd naar de klager over het gebruik van het voertuig. De juridische dienst van de VRT heeft voor de klager een verklaring opgesteld waarin staat dat de transportfirma op geen enkele wijze is betrokken geweest bij het maken van de televisiereeks en dat het louter toeval is dat hun vrachtwagen werd gebruikt in de serie. Deze klacht is opgelost.

Technologie

De VRT ontving 22 klachten.

De meeste klachten hadden betrekking op de technologische keuzes die de VRT gemaakt heeft binnen het kader van zijn opdracht en vallen buiten het toepassingsgebied van het klachtendecreet. Het ging voornamelijk over Sporza en de website '50 jaar tv'.

Website '50 jaar tv': bekijken van videobeelden in breedbandkwaliteit. De VRT en Belgacom/Skynet hadden voor de duur van deze website (van 31 oktober 2003 tot 31 oktober 2004) een samenwerkingsakkoord. Er waren twee versies van de website. Een eerste versie met tekst, foto's en interactieve toepassingen was voor iedereen bereikbaar. Een tweede versie die ook nog videofragmenten bevat was enkel bereikbaar voor Skynet/Belgacom ADSL klanten. Het ontbreekt de openbare omroep aan middelen om grote hoeveelheden kwaliteitsvideo aan te bieden via internet. De VRT deed dus een beroep op de medewerking van internet providers om het signaal tot bij de breedband-consument te brengen. In het geval van 50jaar.tv gaat het om een coproductie met Skynet, waarbij beide partijen hun inbreng hebben in het eindproduct. Dit brengt mee dat enkel Skynet/Belgacom ADSL klanten toegang hebben tot de videofragmenten. De VRT zag om kwaliteitsredenen bewust af van het publiceren van video in een smalband-versie. Al de klachten kwamen dan ook van niet Skynet-Belgacom-klanten. Zij kregen een uitvoerig standaardantwoord.

Sporza: niet te bekijken met analoge antenne. Dit klopte niet helemaal. Je kon ook met een antenne en een settopbox (DVB-T decoder) naar Sporza kijken maar dit vereiste de aankoop van dergelijke settopbox. Al deze klagers hebben een uitgebreid (standaard)antwoord ontvangen met enkele alternatieve oplossingen erin vermeld.

Al deze klachten zijn ongegrond.

Taalgebruik

De VRT ontving drie klachten.

Alle klachten zijn ongegrond en afgehandeld.

Er kwam een ongegronde klacht via het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding over zogenoemd 'ongepast' taalgebruik van een sportjournalist. Een brief aan het Centrum met een uitvoerige uitleg en de uitgetikte commentaartekst toonde aan dat het om een misverstand ging. Deze uitleg was voldoende voor het Centrum om het dossier af te sluiten.

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

Bij de VRT zijn er drie klachtenbehandelaars en een klachtencoördinator. De drie woordvoerders (radio, tv en VRT) zijn de behandelaars en centrale meldpunten. Een VRT-medewerker die een klacht ontvangt stuurt die naar één van de klachtenbehandelaars, afhankelijk van het onderwerp.

Concreet wordt als klacht beschouwd:

- een schriftelijke reactie per mail of per brief.
- van een luisteraar, kijker, klant, bedrijf of vereniging.
- waarbij men zich beklagt over de werking, de dienstverlening van en de behandeling door de VRT (bijv: problemen met onze facturen, laattijdig geleverde informatie, verkeerde doorverwijzingen, herhaalde technische mankementen...).

Het gaat hier NIET over

- de inhoud van de programma's, het programmabeleid, uitzendschema's.
- het algemeen bestuur (o.a. technologische keuzes).
- financiële keuzes, personeelsbeleid.

De klachtencoördinator is een vierde persoon, die ook, in nauwe samenspraak met de klachtenbehandelaars, klachten en meldingen behandelt. Het betreft hier vooral klachten die binnenkomen via info@vrt.be en de Vlaamse Ombudsdienst. De coördinator is het centrale aanspreekpunt voor de Vlaamse Ombudsdienst, en neemt ook de jaarlijkse rapportering voor zijn rekening.

De VRT heeft als mediabedrijf dagelijks contact met zijn kijkers en luisteraars. Een centrale waarde van de VRT is: de mediagebruiker op de eerste plaats. Dus in principe wordt op alle brieven, mails en telefoontjes geantwoord. Het gaat hier in praktijk bijna altijd over meningen, kritieken en informatie over de programma's zelf. Dit valt buiten het toepassingsgebied van het klachtendecreet.

Voor 'echte' klachten over de inhoud van audiovisuele programma's bestaan er verscheidene bijzondere procedures (de Vlaamse geschillenraad, het Vlaams Commissariaat voor de Media, de Kijk- en Luisterraad en recht van antwoord) die strenger zijn dan de procedure van het klachtendecreet. Ook dit valt buiten het toepassingsgebied van het klachtendecreet.

4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Het geringe aantal klachten maakt het moeilijk om van een klachtenbeeld te spreken. Het zijn losstaande gevallen in plaats van tendensen.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

De gegronde en ongegronde klachten over onheuse bejegening en taalgebruik waren losstaande gevallen. Een verontschuldiging en een redelijke uitleg volstonden om de situaties recht te trekken.

De andere ongegronde klachten waren het gevolg van technologische keuzes. Alle klagers hebben een uitvoerig (standaard)antwoord ontvangen.

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

Omdat het telkens om losstaande gevallen gaat zijn hier geen specifieke maatregelen voor uitgewerkt.

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

De VRT organiseert een aantal workshops over het klachtendecreet en het behandelen van klachten in het voorjaar van 2005. De VRT hoopt op deze manier de medewerkers meer te sensibiliseren in het (h)erkennen van klachten.

Sinds de inwerkingtreding van het Vlaamse Klachtendecreet op 1 januari 2002, heeft iedereen het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een Vlaamse bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling. Ook de VREG is een Vlaamse overheidsinstelling en bijgevolg dient ook zij dit Klachtendecreet na te leven.

De VREG heeft in 2004 twee klachten tegen haar werking ontvangen.

De eerste klacht werd op 7 januari 2004 ingediend bij de VREG. De klacht was afkomstig van een inwoner uit Voeren die er zich over beklaagde dat de informatie over de prijsvergelijking niet in het Frans beschikbaar was. Op 27 januari 2004 heeft de VREG hierop geantwoord dat de website inderdaad geen Franstalige informatie bevat en dat dit conform de taalwetgeving is. Verder werd geantwoord dat een Franstalige inwoner steeds de bedoelde gegevens kan opvragen bij de VREG, waarna deze hem per fax of per brief in het Frans kunnen bezorgd worden.

De tweede klacht tegen de VREG werd op 21 oktober 2004 door de Vlaamse Ombudsdienst overgemaakt aan de VREG. Deze had een klacht ontvangen tegen de VREG met postdatum 13 september 2004. De klager stelde dat hij geen antwoord had gekregen van de VREG op een klacht die hij bij de VREG had ingediend tegen een netbeheerder. Onderzoek van de VREG wees uit dat de klacht van deze klager tegen de netbeheerder echter op dezelfde dag, dus 13 september 2004, werd ingediend bij de VREG. De klacht werd dan ook als kennelijk ongegrond beschouwd. Dit werd per brief van 18 november 2004 aan de Vlaamse Ombudsdienst gemeld.

WATERWEGEN EN ZEEKANAAL NV

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van

Afdeling Bovenschelde

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	22
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	21
	Onontvankelijk	1
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	1
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	14
	Mail	6

	Telefoon	
	Fax	2
	Mondeling	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	13
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	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	21
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over het termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-20 dagen	9
	21-45 dagen	8
	46-90 dagen	4
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	14
	Deels gegrond	5
	Ongegrond	2

Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	10
	Deels opgelost	9
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	2
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	11
	Andere	5

Afdeling Bovenshelde
Rapportering klachtenmanagement 2004

Punt 2: Inhoud van de klachten

Inhoudelijke categorie	Aantal	detailbeschrijving	Gegrontheid/ongegrontheid deels gegron	oplossing
------------------------	--------	--------------------	---	-----------

Ontoereikende informatie-verstrekking	1	Een buurtbewoner vroeg aan het district wanneer de Gonzett-brug terug in dienst zou worden gesteld. De betrokkene diende achteraf een klacht in aangaande de onvriendelijke toon en het ontbreken van een duidelijk antwoord. Hij stuurde de klacht eveneens door aan de heer Secretaris-generaal	Betrokkene kreeg geen antwoord op zijn vraag en de toon kon beledigend overkomen De klacht is gegrond	Er werd door de afdeling Bovenschelde een duidelijk antwoord gegeven aangaande de oorzaken van de buiten indienststelling van de bruggen, tevens werd de vermoedelijke datum van terug indienststelling (3 ^e week van juni) medegedeeld. De betrokken ambtenaar werd uitdrukkelijk gewezen op zijn incorrect optreden en de mogelijke gevolgen. De klacht werd beantwoord via de heer Secretaris-generaal
---------------------------------------	---	---	--	--

Niet correcte beslissing	1	De gemeente ontving klachten aangaande geluidsoverlast teweeggebracht ingevolge activiteiten voor sloopherstellingen.	Er was een toelating verleend om herstellings-werkzaamheden te kunnen uitvoeren aan schepen. In de toelating werd volgende paragraaf ingevoegd : lawaaihinder tot een minimum te beperken. Na 20u geen activiteiten meer uitvoeren. Er had evenwel in de toelating expliciet dienen te worden vermeld dat de aanvrager diende te beschikken over de nodige meldings/milieuvergunning alvorens de activiteiten te beginnen. Klacht is gegrond.	De toelating werd opgeschort tot wanneer de aanvrager in orde is met de milieuwetgeving. Door het districtshoofd werd de betrokkene ook gewezen op zijn verplichtingen i.v.m. milieuwetgeving. Het district volgt de stand van zaken op.
--------------------------	---	---	---	---

Te lange behandeltermijn	2	Twee Landbouwers legden beiden een klacht neer voor het uitblijven van een oplossing m.b.t. de ontsluitingsweg voor hun landbouwbedrijf ; de bestaande ontsluiting was weggevallen ingevolge de onteigening van de spoorweglijn 55.	De landbouwers beschikten over geen enkele ontsluiting, er was voor hun steeds naar een voorlopige oplossing gezocht de voorgaande jaren, ditmaal was er geen voorlopige uitweg meer voorzien, nochtans was dit hen beloofd voor het voorjaar. De klacht was gegrond	In overleg met de NMBS werd binnen de korste tijd voor een uitweg gezorgd via de spoorwegbedding. De stroken grond nodig om een definitieve uitweg te bekomen dienen te worden onteigend. Het onteigeningscomité was reeds in het bezit van het onteigeningsdossier sedert 2002. De inname der gronden is thans quasi rond met uitzondering van twee stroken terrein. De totale verwerving vergt slechts nog enkele maanden. In de praktijk kunnen de landbouwers reeds sedert eind 2004 van de definitieve ontsluiting gebruik maken.
--------------------------	---	---	---	--

Onheuse bejegening	12	Een wandelaarster en natuurliefhebster legde een klacht neer over weigering overzetten van kinderen	Het ging om een groep spelende kinderen die niet aan de overkant dienden uit te stappen. De veervrouw wou de ganse groep niet in éénmaal overzetten omwille van veiligheidsredenen en heeft dat kenbaar gemaakt aan de aanvraagster. Blijkbaar had de wandelaarster dit niet correct begrepen. Klacht was deels gegrond	De dienstverlening van het veer werd opgevolgd, er kwamen geen andere meldingen of klachten, wel werd er een lofbetuiging door een gebruiker ingezonden.
--------------------	----	---	--	--

Onheuse bejegening		Het gemeentebestuur Nieuwpoort meldde klachten vanwege verschillende fietsende senioren die de fietstunnel onder de Uniebrug onveilig vonden omwille van niveauverschillen en bochten.	De situatie werd door het district bekeken en werd onveilig geacht. Klacht is gegrond.	Voor de bestaande constructie werd de klacht genoteerd. Omwille van budgettaire redenen kunnen aanpassingen niet worden doorgevoerd voor 2007. Er werden signalisatietekenen aangebracht om de onveilige situatie aan te duiden. De nieuwe aan te leggen fietsdoorgang voor de overkant van de Ijzer werd gecontroleerd op alle voorwaarden inzake maximale hellingen en dergelijke.
--------------------	--	--	--	--

Onvoldoende bereikbaarheid	1	Niet bedienen van de brug van Steenbrugge en het niet telefonisch kunnen bereiken van de brugbedienaars.	De teamleider heeft in eerste instantie de klacht onderzocht (o.m. op de centrale bediening Kruispoortbrug) te Brugge. De telefoon was niet werkzaam omwille van een menselijke fout (rode knop niet uitgezet) Ook via de monitor werd het jacht niet opgemerkt (zonverblinding) Deze klacht was gegrond	De sluisbedienaars erkenden in fout te zijn geweest, ze hadden het jacht niet opgemerkt via de monitor, noch via de telefoon, wel had de camera het jacht geregistreerd. De afdeling heeft namens de binnenvaartbegeleiders haar verontschuldigen aangeboden. De afdeling vind de voorgevallen feiten ontoelaatbaar en heeft de binnenvaartbegeleiders hierop gewezen.
----------------------------	---	--	---	--

Onheuse bejegening		Buurtbewoonster vroeg wanneer Gonzett-brug zal gemaakt zijn.	<p>Klacht was gegrond, doch werd voorlopig opgelost</p> <p>De brug was hersteld (voorlopig althans) in de week van 16 juni (een week na de klacht).</p>	<p>De brug werd tot tevredenheid van de buurtbewoners (voorlopig) hersteld.</p> <p>De brug is kort nadien opnieuw in onbruik geraakt, omwille van een ernstig technisch defect, De brug zal normaal gezien definitief zijn hersteld tegen begin april 2005. Een persbericht hierover werd verspreid.</p>
Onheuse bejegening		Een buurtbewoner klaagde over stofhinder op zijn eigendom ingevolge de uitvoering van werken	<p>De persoon ondervond inderdaad veel hinder, hij had reeds de personen op de werf aangesproken en gevraagd om bij stofhinder een sproeier in te schakelen, doch dit werd niet steeds uitgevoerd.</p> <p>De klacht is gegrond</p>	Er werd op het terrein toegezien dat de voorzorgen effectief werden uitgevoerd en dat vb. de sproeier, wanneer nodig werd ingezet. De klacht werd intern genoteerd met betrekking tot andere werven.
Onheuse bejegening		Een schipper beklagde zich omtrent de wijze van bediening van de Knokkebrug	<p>De brug werd bediend door een privé-persoon die contractueel was gebonden. Omstreeks die tijd kwamen er nog meldingen binnen van weigering tot bedienen en brutaal optreden.</p> <p>De klacht is gegrond</p>	<p>Er werd een p.v. opgesteld en de betrokken bedienaar werd formeel in gebreke gesteld.</p> <p>De overeenkomst werd verbroken. De bediening werd sindsdien waargenomen door het eigen personeel van de fintelesluis.</p>

<p>Onheuse bejegening</p>		<p>Te trage doorvaart Brugge voor de pleziervaart. Klager voerde aan dat de instructies gegeven in 't kader van het blokvaren te Brugge onjuist worden opgevolgd of geïnterpreteerd, dat er brutaal werd opgetreden met veel te lange wachttijden. De klager is nochtans voorstander van het blokvaren en vindt het normaal dat de beroepsvaart voorrang krijgt. Hij vroeg de aankondiging van openingsuren van het blokvaren.</p> <p>Bovendien stelde hij zich vragen omtrent de houding van de stad Brugge betreffende de pleziervaarders.</p>	<p>Er werd een grondig onderzoek ingesteld. Hieruit bleek het volgende : het oponthoud was gebeurd aan de Dampoortsluis, omwille van een schip in de Maritiemsluis richting Frankrijk. Om water te sparen werd er gewacht op dit schip. Er liggen zeer veel bruggen in Brugge op een korte afstand en deze worden ook voor het wegverkeer gebruikt zodat het bedienen een zeer complex probleem vormt.</p> <p>De signalen die van de stad werden opgevangen de laatste overlegvergadering zijn geenszins gelijklopend met het idee van de klager.</p> <p>Klacht is deels gegrond.</p>	<p>De aangehaalde feiten aangaande de wijze van bediening werden als onduidelijk ervaren. Er dient strikt te worden toegezien dat de instructies op het blokvaren worden gevolgd .De betrokken binnenvaartbegeleiders werden door hun hiërarchie er nadrukkelijk op gewezen om steeds klantvriendelijk en kalm op te treden.</p>
---------------------------	--	--	---	--

<p>Onheuse bejegening</p>		<p>Pleziervaarder beklagde zich erover dat vlak voor het binnenvaren van de sluis te Sint-Baafs-Vijve de deuren pal voor hem werden gesloten.</p>	<p>De zaak werd onderzocht.</p> <p>De concrete feiten waren moeilijk te achterhalen (de klacht kwam twee maanden na de feiten binnen)</p> <p>Het onderzoek wees uit de er niets bekend was dat duidde op een mechanisch effect, evenmin kwam er een andere klacht binnen omtrent het zich voordoen van een vergelijkbaar incident aan de sluis. Op basis van al de gekende gegevens, alsmede uit de klacht valt er enkel te besluiten dat het rood licht werd genegeerd, of althans niet opgemerkt werd door de pleziervaarder.</p> <p>De klacht is dus slechts deels gegrond</p>	<p>De doorvaart van sluisen en bruggen is gereguleerd bij art. 24 en 27 van het Scheepvaartreglement welke o.m. bepalen dat de schipper dient te stoppen op 50 m. van de sluis en zich eveneens dient te houden aan de seinen (rood licht) die aanduiden of de vaarweg vrij is.</p> <p>De binnenvaartbegeleiders werden attent gemaakt op alertheid in alle omstandigheden.</p>
<p>Onheuse bejegening</p>		<p>De stad beklagde zich over de slechte uitvoering van instructies omtrent de openingsuren van de bruggen in de doorvaart Brugge</p>	<p>De klacht is gegrond</p>	<p>De betrokken binnenvaartbegeleiders werden gewezen op de strikte opvolging van de instructies in het kader van het blokvaren voor de bediening van de bruggen.</p>

Onheuse bejegening		Er kwam een klacht binnen vanwege een schipper omtrent de bediening van de kunstwerken bij de doorvaart van Brugge gaande van : onaanvaardbare wachttijden – onveiligheid -plotseling sluiten van de brug vlak voor moment van doorvaren en niet verwittigen van tegenliggend verkeer ondanks vraag via de marifoon van de schippers, alsmede brutaal optreden	De klacht is gegrond	De betrokken bedienaars werden terechtgewezen en zijn gewaarschuwd.
Onheuse bejegening		Gebruiker beklagde zich over het veelvuldig openstellen van bruggen te Brugge met meermaals gelijktijdig openstellen van de twee Dampoortbruggen waardoor het verkeer telkenmale wordt gehinderd	Deels gegrond	Er zijn spertijden ingevoerd voor de bruggen(niet bediening) nl. : van 7u50t/m 8u20 11u55 t/m 12u25 en 17u t/m 17u30. De Dampoortbruggen worden tegelijk geopend voor grote schepen. Bij het plannen voor de doorvaart dient rekening te worden gehouden met het blokvaren voor de pleziervaart.
Onheuse bejegening		Klacht van gebruiker wandelpad “Wandel op de Mandel” over loslopende honden, fietsers en mountainbikers, paarden, vandalisme aan zitbanken en sluikstorten.	De feiten zijn gekend. Er staan aan de ingang reeds diverse verbodsborden doch ze worden genegeerd. De klacht is gegrond.	Begin 2005 zullen er in het kader van de nieuwe onderhoudspacht opnieuw maatregelen worden gesteld om de misbruiken tegen te gaan, zoals vb. het bijplaatsen van bordjes “honden aan de leiband”, overleg met stadsbestuur betr. het ruiterprobleem en politiecontrole ter plaatse.

Andere	5	Een milieuambtenaar van de gemeente meldde een klacht van geluidshinder veroorzaakt door jetski's op de snelvaartzone ter hoogte van een woongebied.	De zone waarin jetski's worden gebruikt ligt inderdaad in een strook binnen de bebouwde kom. De klacht is gegrond	De snelvaartzone kon niet verlegd worden aangezien er hiervoor geen voldoende elementen zijn. Om de eventuele geluidshinder in te dijken wordt tegen het volgend seizoen de zone waar de jetski's worden gebruikt opgeschoven tot een strook buiten de bebouwde kom. Er worden nieuwe borden geplaatst om de begrenzing aan te duiden.
Andere		Gent Watertoerist beklagde zich over het verhoogde waterpeil op de Schelde voor het vrachtverkeer waardoor zij hun normaal werk niet zouden kunnen uitvoeren, zij vroegen om een financiële schadevergoeding.	De klacht is ongegrond	Het waterpeil werd niet verhoogd voor het vrachtverkeer. De waterbemeesting binnen het ambtsgebied op dat ogenblik stond in functie van de aanhoudende droogte en in functie van alle scheepvaart. De mislopen inkomsten kunnen niet worden vergoed.
Andere		Klacht via stadsbestuur vanwege winkelbedrijf inzake een nieuwe inplantingsplaats van een frituuruitbating naar aanleiding van de uit te voeren werken tussen de twee Denderbruggen	Klacht is ongegrond	De verplaatsing is onvermijdbaar in het kader van de werken. Omwille van verkeerstechnische redenen kan de frituuruitbating na de werken niet opnieuw herplaatst worden. Als overgangsmaatregel werd aan de uitbater een voorlopige vergunning afgeleverd voor de locatie in afwachting van een definitieve standplaats.

Andere		<p>Er werd een klacht neergelegd i.v.m. het draaien van Beneluxboten ter hoogte van eigendom te Deurle. De eigenaar zou hebben opgevangen dat de afdeling toelating zou hebben gegeven om alleen op die plaats te draaien</p>	<p>Het is begrijpelijk dat de eigenaar zich zorgen maakt over mogelijke schade veroorzaakt door het draaien van salonboten. Evenwel, betreft dit meer een kwestie die (althans juridisch) door de benadeelde partij zelf in handen dient te worden genomen.</p> <p>De afdeling heeft geen enkele toelating, i.v.m. om het even welke draaiplaats verleend. Wel kan door het draaien schade worden veroorzaakt.</p> <p>De klacht is deels gegrond.</p>	<p>Er werd onderzocht en voorgesteld om te draaien met de achtersteven naar de rietkraag in het bredere gedeelte.</p> <p>De afdeling heeft dit besproken met de betrokken rederij maar het bleek wel quasi onbespreekbaar voor de rederij.</p>
Andere		<p>Stadsbestuur van Gent stuurt klacht door van inwoner omtrent verstopping van gracht en overwoekering</p>	<p>De zaak was reeds bekend op het district.</p> <p>Het eerste gedeelte naast de eigendom werd reeds in het voorjaar geruimd door personeel van het district. Het laatste gedeelte diende in het najaar door de aannemer van het groenonderhoud te worden gemaaid. De gracht evenwel zelf was niet verstopt, het niveau van de gracht volgt het peil van de ringvaart.</p> <p>Deels gegrond</p>	<p>In het najaar maaien van het tweede gedeelte van de gracht .</p>

Anonieme klacht		Een anoniem fietser beklaagde zich dat hij gehinderd werd door schapen op het jaagpad(fietspad)		Langs het jaagpad van het Kanaal Nieuwpoort-Duinkerke, tevens fietspad, ligt er een zone voorzien voor begrazing van schapen, omdat dit moeilijk bereikbaar is voor andere maaimiddelen. De dieren worden in de zone gehouden d.m.v. veeroosters in de weg, die geen enkel obstakel vormen voor de fietsers
Andere bestuursinstelling		Een gebruiker beklaagde zich over de lange wachttijden aan de Zelzatebrug	De klacht werd doorgestuurd naar de afdeling Maritieme Toegang ter behandeling	

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van

Waterwegen en Zeekanaal NV

Afdeling Zeekanaal

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	12
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	11
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	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
	Anoniem	0
	Beleid en regelgeving	0
	Geen Vlaamse overheid/niet bevoegd	1
	Interne personeelsaangelegenheden	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	6
	Telefoon	4
	Fax	0
	Mondeling	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	12
	Via kabinet	0
	Via Vlaamse ombudsdienst	0
	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	2,75
	Mediaan	2
	0-10 dagen	12
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over het termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	21,75
	Mediaan	7
	0-20 dagen	7
	21-45 dagen	4
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde	5
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	4
Aantal (<u>deels</u>) <u>gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	6
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	0
Aantal (<u>deels</u>) <u>gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	0
	Te lange behandeltermijn	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	0
	Andere	7

<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>

Inhoudelijk verslag 2004 over het klachtenmanagement van Waterwegen en Zeekanaal NV – Afdeling Zeekanaal

VOORBESCHOUWING

Voorafgaandelijk wordt erop gewezen dat de voormalige Vlaamse Openbare Instelling NV Zeekanaal en Watergebonden Grondbeheer Vlaanderen, bij decreet van 2 april 2004 werd omgevormd tot het extern verzelfstandigd agentschap Waterwegen en Zeekanaal NV. Deze operatie behelst de fusie van de voormalige NV Zeekanaal met een belangrijk deel van de Administratie Waterwegen en Zeewezen van het Departement Leefmilieu en Infrastructuur.

Het agentschap is onderverdeeld in 7 afdelingen, waarvan 4 overkoepelende Afdelingen en 3 lokale Afdelingen (Afdeling Bovenschelde, Zeeschelde en Zeekanaal). Binnen de entiteit W&Z NV zullen de klachten per lokale Afdeling worden gecoördineerd, behandeld, en indien mogelijk, afgehandeld.

Deze fusieoperatie van het voorbije jaar heeft tot gevolg dat wat de rapportage naar de Vlaamse Ombudsdienst betreft, een verslag wordt gemaakt dat bestaat uit 3 deelrapporten, met name een bundeling van de rapportages van het klachtenmanagement van de 3 lokale Afdelingen voor wat betreft het jaar 2004. Rekening houdend met de deadline voor het indienen van het jaarverslag enerzijds, en de gefaseerde operationalisering van het Agentschap Waterwegen en Zeekanaal NV anderzijds, is dit de enige werkwijze die garandeert dat het Jaarverslag 2004 tijdig kan worden ingediend.

1. Kwantitatieve gegevens.

De kwantitatieve gegevens werden opgenomen in het door de Vlaamse Ombudsdienst verspreide modelformulier. Deze gegevens worden objectief besproken onder punt 4 en geëvalueerd onder punt 5 van dit jaarverslag.

Dit formulier wordt als bijlage 1 toegevoegd aan het verslag 2004.

2. Inhoud van de klachten.

In het jaar 2004 werden 12 klachten ontvangen, waarvan er 11 ontvankelijk werden verklaard. De overige klacht had betrekking op een gedeelte van het openbaar domein waarvoor de voormalige NV Zeekanaal en Watergebonden Grondbeheer Vlaanderen op dat moment niet bevoegd was. De klager werd uiteraard wel doorverwezen naar de bevoegde afdeling van de Administratie Waterwegen en Zeewezen.

De ontvankelijke klachten kunnen grosso modo in 3 categorieën worden onderverdeeld, namelijk bejegening, toepassing van de wetgeving op de overheidsopdrachten en domeinbeheer in de ruime zin van het woord.

1) Bejegening (2)

A) Klacht over de behandeling door het sluispersoneel bij het versassen van een vaartuig.

Een schipper die frequent het Zeekanaal Brussel – Schelde bevaart, voelde zich gegriefd door de behandeling van het sluispersoneel aan de sluis van Zemst. In het bijzonder was de klager van mening dat hij uitzonderlijk lang moest wachten om versast te worden omdat hij geen “drinkgeld” aan het sluispersoneel had gegeven bij aankomst aan het complex.

Navraag bij de betrokken personeelsleden, en bevestigd door een hiërarchische meerdere, leert dat er op datzelfde moment echter een technisch defect aan één van de schuifdeuren van de sluis was, waardoor de gebruikelijke versasoperatie aanzienlijk trager verliep dan gewoonlijk. Bovendien diende eerst door het bevoegde interventiepersoneel een analyse gemaakt te worden van de ernst van het probleem zodat geen risico voor de veiligheid ontstond ten opzichte van het sluispersoneel en derden, waaronder de scheepvaart.

Gelet op bovenstaande precisering van het operationeel probleem van de sluisbediening, werd de klacht als ongegrond beschouwd.

B) Klacht over de behandeling van een pleziervaartuig door de mobiele ploeg.

De schipper van een pleziervaartuig diende een klacht in omdat hij door de mobiele ploeg van het Kanaal Leuven – Dijle naar eigen zeggen niet snel genoeg werd geholpen. Alhoewel toegegeven moet worden dat de versies van de klager enerzijds en die van de personeelsleden anderzijds aanzienlijk van elkaar afwijken, moet qua realiteitsgehalte toch de voorkeur worden gegeven aan de verklaringen van de dienstdoende personeelsleden.

Uit de aard van een mobiele ploeg vloeit immers voort dat zij niet op verschillende plaatsen tegelijk kunnen zijn om de kunstwerken van het Kanaal te bedienen. Dit geldt in het bijzonder in het recreatief hoogseizoen. Bovendien dient er rekening mee gehouden te worden dat een degelijke organisatie van een dergelijke ploeg eveneens een belangrijke functionele beoordeling van de prioriteiten vergt om te vermijden dat zonder enige planning van de ene locatie naar de andere wordt gereden. Het is daarentegen wel begrijpelijk dat de precieze interne organisatie van de mobiele ploeg niet altijd even duidelijk is voor derden die van deze dienstverlening gebruik maken. Wellicht dient er hier over gewaakt te worden dat voldoende duidelijk wordt gecommuniceerd met de betrokkenen zodat gelijkaardige ergernissen niet te vaak voorkomen omdat dan een vertekend beeld ontstaat van de dienstverlening van de waterwegbeheerder.

2) Toepassing van de wetgeving op de overheidsopdrachten. (2)

A) Het aanleveren van bijkomende informatie na bekendmaking van het bestek.

Voor het gunnen van een opdracht voor de bouw van windturbines, was door NV Zeekanaal een overheidsopdracht uitgeschreven conform de wetgeving op de Overheidsopdrachten. Een potentiële inschrijver beklaagde zich over het feit dat zijn firma op basis van het beschikbare bestek over onvoldoende informatie beschikte, met name het ontbreken van voor de klager duidelijke plannen, om de overheidsopdracht met kennis van zaken te kunnen beoordelen en drong aan op het verschaffen van bijkomende informatie.

Door Waterwegen en Zeekanaal NV was echter binnen de maand na het indienen van de klacht sowieso voorzien in een algemene informatievergadering waarop door de medewerkers van de vennootschap indien nodig bijkomende informatie zou verschaft worden.

Aangezien de klager na de informatievergadering niet verder heeft aangedrongen, mag aangenomen worden dat zijn klacht automatisch zonder voorwerp is geworden na het plaatsvinden van voormelde vergadering.

Bovendien dient er in de marge van dit dossier op gewezen te worden dat de wetgeving op de Overheidsopdrachten niet toelaat om op individuele basis bijkomende informatie te verschaffen aan één van de potentiële inschrijvers omdat op die manier de gelijkheid kan worden beïnvloed. De consequenties zouden immers kunnen zijn dat de anderen zich al dan niet terecht benadeeld kunnen voelen en het dossier gerechtelijk laten beslechten.

B) Intrekking van een aanbesteding voor de bouw van een noodstroomaggregaat en een hoogspanningscabine.

In 2004 werden in opdracht van de vennootschap in Willebroek 2 nieuwe gebouwen opgericht, namelijk een bedieningsgebouw voor de kunstwerken op het Zeekanaal Brussel – Schelde en een administratief gebouw. Om deze gebouwen te voorzien van elektriciteit en noodstroom dienden aldus een hoogspanningscabine en een noodstroomaggregaat gebouwd te worden.

Aanvankelijk werd hiervoor een aanbesteding gelanceerd. Reeds snel echter werd duidelijk dat de bepalingen van het bestek met betrekking tot de termijn niet konden garanderen dat de gebouwtjes tijdig klaar zouden zijn. Een erratum dienaangaande, waarin de termijn van 60 werkdagen in 60 kalenderdagen werd omgezet, werd aan het Bulletin toegestuurd en gepubliceerd. Enige tijd later werd vastgesteld dat ook deze oplossing geen zekerheid kon bieden en werd de aanbestedingsprocedure stopgezet.

Het enige alternatief bestond erin de bestelling te plaatsen bij de onderhoudsaannemer zodat zeer aanzienlijke tijdswinst kon worden gerealiseerd. De klager, een firma die wou meedingen naar de overheidsopdracht voor de bouw van beide gebouwtjes, beklagde zich over de stopzetting van de procedure en beschuldigde de vennootschap van het benadelen van Vlaamse aannemers. Aangezien de aanbestedende overheid autonoom oordeelt over het stopzetten van de procedure enerzijds, en de onderhoudsaannemer aangeduid was na een openbare aanbesteding waarin dergelijke opdrachten vervat zitten, diende de klacht als ongegrond te worden beschouwd.

De aanbestedende overheid heeft immers ten opzichte van potentiële inschrijvers niet de verplichting de procedure verder te zetten. Bovendien staat het geenszins vast dat de firma waarvoor de klager optrad de opdracht toegewezen zou krijgen. De klacht als zou de aanbestedende overheid Vlaamse aannemers benadelen houdt geen steek aangezien de onderhoudsaannemer eveneens een Vlaamse aannemer is.

A) Aanwezigheid van zwerfvuil op het openbaar domein te Vilvoorde

Door de Dienst Leefomgeving van de Stad Vilvoorde werd ons gesignaleerd dat een aanzienlijke hoeveelheid zwerfvuil het openbaar domein zou bezoedelen ter hoogte van de Steenkaai. Onderzoek door onze diensten leerde inderdaad dat allerlei klein vuil zoals blikjes en papiertjes konden worden aangetroffen op het domein dat door een aantal bedrijven als parkeergelegenheid wordt gebruikt.

Het vuil werd door onze diensten opgeruimd en om te vermijden dat hetzelfde probleem later opnieuw zou opduiken, werd een brief geschreven aan alle bedrijven die in die buurt werkzaam zijn teneinde hun werknemers te sensibiliseren. Bovendien werd aan de bedrijven in kwestie meegedeeld dat zou onderzocht worden hoe de parkeergelegenheid afgeschaft kan worden, indien opnieuw zou vastgesteld worden dat er zich grote hoeveelheden zwerfvuil op het domein zouden bevinden. Tot op heden zijn er geen nieuwe klachten ontvangen.

Deze klacht was ontvankelijk en gegrond en werd volledig opgelost.

B) Slechte staat van het wegdek

Door de bestuurder van een voertuig werd telefonisch klacht ingediend omdat de slechte staat van het wegdek van een weg die onder het beheer van de vennootschap valt de oorzaak zou zijn van een klapband.

Op het moment dat de klacht werd ingediend, was het wegdek echter reeds hersteld door de technische dienst van de vennootschap. Bijgevolg werd de klager op de hoogte gebracht van de administratieve procedure die gangbaar is voor het behandelen van dergelijke schadegevallen zodat hij in voorkomend geval een schadevergoeding kon bekomen.

De klager heeft echter geen aangifte gedaan bij zijn verzekeringsmaatschappij zodat verondersteld mag worden dat de schade minimaal was of dat het de enige bezorgdheid van de klager was om ons als beheerder van de weg op het probleem te wijzen.

C) Geluidsoverlast wegens werkzaamheden aan een woonboot

Deze klacht betrof mogelijke geluidsoverlast die werd veroorzaakt door de eigenaar van een woonboot die op het Kanaal Leuven – Dijle een aantal klusjes uitvoerde ter verfraaiing van het schip. Het geluid dat hiermee gepaard ging zoals schuren, slijpen en zagen was een doorn in het oog van de buurtbewoners die op de locatie in kwestie een vaste residentie hebben.

Door de bevoegde diensten werd een onderzoek ingesteld, zowel administratief aangaande het bestaan van een eventuele vergunning, als ter plaatse. Hieruit bleek respectievelijk dat het schip weliswaar geen vergunning had, maar dat de werkzaamheden niet van die aard waren dat de woonomgeving hierdoor ernstig werd verstoord. Enige verdraagzaamheid mag van de buurt toch verwacht worden. Niettemin werd aan de eigenaar van het vaartuig het bevel gegeven zich in regel te stellen met de toepasselijke wetgeving en reglementering bij gebreke waarvan hij het Kanaal Leuven – Dijle diende te verlaten.

Na de interventie van onze vennootschap werden geen klachten meer ontvangen van de buurtbewoners. De klacht was derhalve deels gegrond en kan als opgelost beschouwd worden. De lokale situatie wordt echter op de voet gevolgd aangezien het op die plaats redelijk frequent voorkomt dat een schip aanlegt voor een langere periode zonder de nodige vergunningen aan te vragen bij Waterwegen en Zeekanaal.

D) Geluidsoverlast wegens het uitvoeren van infrastructuurwerken.

Op een bedrijfsterrein gelegen langs het Zeekanaal Brussel – Schelde werden infrastructuurwerken uitgevoerd waarbij de inzet van een aantal pompen vereist was. De klacht betrof de geluidsoverlast die door de pompen zou worden veroorzaakt.

Bij onderzoek van het dossier kwam aan het licht dat de klaagster woonachtig was op bijna een kilometer van de plaats waar de werken werden uitgevoerd. De onmiddellijke buurtbewoners ondervonden echter absoluut geen hinder van de pompen. Het is dan ook onverklaarbaar dat de klaagster hiervan wel last ondervond.

Niettemin werd aan de aannemer gevraagd de inzet van de pompen in de tijd tot een minimum te beperken. Binnen de 6 weken na de klacht werden de pompen buiten gebruik genomen.

Aangezien het bijzonder moeilijk is om te oordelen of deze klacht gegrond of ongegrond is, werd hier het voordeel van de twijfel aan de klager gelaten en werd zo spoedig mogelijk het nodige gedaan om de al dan niet terecht hinder tot een minimum te beperken.

E) Gevaarlijke verkeerssituatie wegens ongeautoriseerd parkeren op het openbaar domein

De klager baat een kleinhandelszaak uit die gelegen is aan een zeer drukke verkeersweg. Het openbaar domein tussen die weg en de particuliere eigendommen valt eveneens onder het beheer van onze vennootschap.

Op het openbaar domein dat paalt aan de eigendom van de klager parkeerden voortdurend voertuigen die een bezoek brachten aan de zaak van zijn buurman. Nochtans duiden verkeersborden duidelijk op het feit dat er aldaar een parkeerverbod geldt. Het gevolg hiervan was dat bezoekers van de klager bij het verlaten van zijn zaak geen vrij zicht hadden op de weg waardoor zij zich bijna blindelings terug in het verkeer begaven. Deze onveilige verkeerssituatie kon niet blijven voortduren.

Om te beletten dat de voertuigen bleven parkeren op het openbaar domein werden houten palen geplaatst zodat de resterende ruimte niet door voertuigen ingenomen kon worden. Enkele dagen later waren alle paaltjes reeds uit de grond gereden. Enige tijd later werden ze door ons opnieuw in de grond verankerd. Kort daarna werden ze allemaal gestolen. Om een herhaling van dit scenario te vermijden zullen binnenkort grote betonblokken worden geplaatst van het type dat gebruikt wordt om de jaagpaden af te sluiten.

Deze klacht kan zeker als gegrond worden beschouwd. De vennootschap zal dan ook de nodige initiatieven nemen om te vermijden dat het openbaar domein op die plaats nog gebruikt kan worden als parkeerplaats.

F) Plaatsing van een horecaterras dat voor een zeer klein deel op de eigendom van het aanpalende perceel werd gebouwd

Zowel door de vennootschap als door de gemeente werd aan een horecazaak een vergunning verleend voor het plaatsen van een zomerterras op het openbaar domein. Nadat het terras werd gebouwd, werd door de eigenaar van het aanpalende perceel een klacht geuit omdat het terras voor een klein deeltje voor zijn eigendom stond. Het was de vennootschap niet onbekend dat de uitbater van de zaak het niet altijd even nauw neemt met de voorwaarden die door de vergunningverlenende overheden worden opgelegd.

Uit een plaatselijke opmeting bleek dat het terras inderdaad de perceelsgrens met een tiental centimeter overschreed. Dit vloeiende echter voort uit de aard van de gebruikte panelen die een bepaalde standaardafmeting hebben. Deze minimale overschrijding kon echter niet als een ernstige inbreuk op de vergunningsvoorwaarden worden beschouwd.

De klacht kan theoretisch als deels gegrond worden beoordeeld, maar in de praktijk als ongegrond. Niettemin werd de uitbater van de zaak gecontacteerd met de uitdrukkelijke eis zich aan de gestelde vergunningsvoorwaarden te houden bij gebreke waarvan de vergunning onmiddellijk zou worden ingetrokken.

G) Neervallend vuil bij het onderdoorvaren van de bruggen te Tisselt en Vilvoorde

Door een schipper werd een klacht ingediend omdat hij bij het onderdoorvaren van de bruggen te Tisselt en Vilvoorde werd geconfronteerd met neervallend vuil dat afkomstig was van de onderhoudswerkzaamheden aan deze bruggen. Het betrof kleine stukjes beton die door het gebruik van hogedrukreinigers loskwamen tijdens het renoveren van de kunstwerken. Nochtans werden de kunstwerken volledig ingepakt met afschermdoeken zodat de hinder voor de scheepvaart minimaal zou zijn.

Aan de aannemer werd niettemin gevraagd extra voorzichtig te zijn op die momenten dat een schipper onder de brug voer zodat gelijkaardige klachten vermeden konden worden. Sindsdien werden geen klachten meer ontvangen zodat aangenomen mag worden dat de klacht opgelost is.

3. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling.

Conform de bepalingen van het Klachtdecreet van 1 juni 2001 en de ministeriële omzendbrief VR 2002/20 betreffende de leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, heeft Waterwegen en Zeekanaal geopteerd voor een procedure die, rekening houdend met de specifieke aard van de vennootschap, de beste garanties biedt voor een kwaliteitsvolle behandeling en opvolging van de klachten. De aanstelling en het behoud van 3 decentrale klachtencoördinatoren binnen de nieuwe entiteit was daartoe een eerste vereiste.

De aanstelling van de klachtencoördinatoren als tussenpunt voor het behandelen en opvolgen van klachten is in het bijzonder aangewezen omwille van het zeer diverse takenpakket van de verschillende afdelingen en diensten van Waterwegen en Zeekanaal en omwille van het geografisch verspreide bevoegdheidsgebied van de vennootschap.

Door de fusie van de voormalige NV Zeekanaal met de Afdelingen Zeeschelde en Bovenschelde van de Administratie Waterwegen en Zeewezen tot het extern verzelfstandigd agentschap Waterwegen en Zeekanaal NV werd het bevoegdheidsgebied van de vennootschap immers nog aanzienlijk uitgebreid. Om een optimale behandeling van de klachten mogelijk te maken werd er voor geopteerd om een klachtenmanager per lokale Afdeling te behouden. Op die manier blijven de klachtenmanagers vertrouwd met de geografische karakteristieken van hun gebied en behouden ze de goede contacten met de toezichhoudende buitendiensten.

Zowel naar tijd als kwaliteit biedt deze werkwijze een garantie op een correcte behandeling van de klachten. De jaarlijkse bundeling van de rapporten van de 3 klachtenmanagers en de rapportage naar de Vlaamse Ombudsdienst, de Minister – President en de Voogdijminister gebeurt op het niveau van de Stafdienst van de vennootschap.

Volledig in lijn met de bepalingen ter zake staan de coördinatoren in voor de eerste administratieve verwerking en de initiële correspondentie waaronder de ontvangstmelding waarna zij de klachten overmaken aan een klachtenbehandelaar die voldoet aan de functionele criteria. De inhoudelijke behandeling van de klacht behoort tot de soevereine autonomie van de behandelaar. Deze laatste onderzoekt het dossier ten gronde, pleegt overleg met de betrokkenen en formuleert zijn bevindingen naar de klager. Daarna wordt het volledige dossier terug overgemaakt aan de coördinatoren en wordt voorzien in volledige feedback met betrekking tot de reeds ondernomen en de nog te nemen maatregelen.

Een uitgebreide omschrijving van de volledige procedure, zoals goedgekeurd door de Raad van Bestuur van de NV Zeekanaal op 12/06/02 is als bijlage 2 bij dit jaarverslag opgenomen. Deze procedure werd, begeleid door een instructieve nota van de administrateur-generaal, verspreid onder alle diensthoofden met de uitdrukkelijke instructie deze materie ter kennis te brengen van hun medewerkers. Zodoende wordt elk personeelslid van de vennootschap geacht op een adequate wijze te kunnen reageren indien hij of zij rechtstreeks wordt geconfronteerd met een klacht van een burger.

4. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar.

In de eerste plaats kan vastgesteld worden dat het aantal klachten ten opzichte van het jaar 2003 afgenomen is. Een duidelijk aanwijsbare oorzaak hiervoor is er niet meteen te vinden en hoeft bij een daling van het aantal klachten ook niet per se gevonden te worden. Wel dient nagegaan te worden of deze daling te wijten kan zijn aan een slechtere doorstroming van de klachten naar de coördinator aangezien er zich in dat geval een structureel of mentaliteitsprobleem zou voordoen. Op dit moment zijn hier echter geen indicaties voor.

Van de 12 klachten werd er slechts éénje onontvankelijk verklaard, doch niet omwille van een inhoudelijk motief. In dit geval bleek dat de klager zich tot het verkeerde bestuur had gewend en dat in de periode voor 1 juli 2004 de voormalige NV Zeekanaal derhalve niet bevoegd was om te oordelen over de gegrondheid van de klacht. Uiteraard werd de klager wel rechtstreeks in contact gebracht met de klachtencoördinator van het bevoegde bestuur.

Wat betreft het aantal klachten volgens de drager stellen wij vast dat de burger nog steeds de voorkeur geeft aan schriftelijke communicatie, waaronder in grote mate e-mail. Het aantal telefonische klachten is verhoudingsgewijs aanzienlijk gestegen tot één derde van het totaal.

Aangaande de termijn voor het versturen van de ontvangstmelding werd bij alle klachten voldaan aan de decretale bepalingen. Enkel indien de klacht de vennootschap per e-mail in het weekend bereikt, wordt niet op de dag van ontvangst van het bericht zelf geantwoord, maar op de eerstvolgende werkdag.

Betreffende de behandelingstermijn, wordt vastgesteld dat deze gemiddeld bijna 22 dagen bedraagt. Ten opzichte van het jaar 2003 is dit een daling met gemiddeld 3 dagen. Niets opzienbarend, maar wel een positieve tendens. In 1 geval werd de termijn overschreden, te verklaren door de complexiteit van de klacht zelf en het feit dat de klager zich herhaaldelijk met dezelfde argumenten tot de vennootschap bleef wenden. Niettegenstaande de klachtencoördinator hier in feite niet toe verplicht is, werd uit klantvriendelijkheid steeds opnieuw geantwoord aan de klager met, waar mogelijk, een nog meer uitvoerige uitleg.

Net zoals de vorige jaren kan vastgesteld worden dat de grote meerderheid van de klachten betrekking hebben op zeer specifieke domeinbeheerkwesties. Dit vloeit uiteraard voort uit de opdracht van Waterwegen en Zeekanaal als beheerder van het openbaar domein. Typerend aan deze klachten is dat zij voornamelijk een uiting van bezorgdheid zijn van de burger en geenszins een “agressief” karakter hebben. Het voorkomen en oplossen van dergelijke klachten vertoont dan ook een grote tevredenheidsgraad, zowel voor de burger als voor de klachtenbehandelaar en –coördinator.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar.

In vergelijking met het jaar 2003 werd in 2004 een relatief aanzienlijke vermindering van het aantal klachten geregistreerd. In het bijzonder in het najaar omdat tussen september en december geen enkele klacht werd ontvangen. In het voorjaar en de zomer is het aantal klachten sowieso omvangrijker omdat de waterwegen en hun aanhorigheden in het recreatief seizoen intensiever worden benut door particulieren.

Wat de aard van de klachten betreft, zien we steeds dezelfde tendens in die zin dat de klachten vooral betrekking hebben op zeer specifieke domeinbeheerkwesties. Zoals supra reeds gesteld is dit een logische consequentie van de opdracht en de taakstelling van Waterwegen en Zeekanaal als waterwegbeheerder.

Over de gehele linie kan de klachtencoördinatie van Waterwegen en Zeekanaal als zeer positief worden geëvalueerd. Dit geldt zowel voor het naleven van de termijnen inzake ontvangstmelding en behandeling, als voor de mate waarin oplossingen worden uitgedacht om de oorzaak van de klacht weg te nemen. Daarnaast kan er ook op gewezen worden dat inzake ontvankelijkheid en gegrondheid steeds een beslissing wordt genomen in het voordeel van de klager. Dit dient de reputatie van de vennootschap verder te versterken als zijnde een overheidsorganisatie waar actief naar de verzuchtingen van de burger wordt geluisterd en waar het nastreven van een win-win situatie een belangrijk doel is.

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

Gezien de meeste klachten betrekking hadden op het domeinbeheer van de vennootschap, ligt het voor de hand dat de oplossingen ook een eerder technisch of bemiddelend karakter vertoonden. De concrete realisaties zijn bij wijze van voorbeeld:

- het opruimen van zwerfvuil en het nemen van de nodige stappen tegen de potentiële vervuilers om een herhaling van het probleem te vermijden
- het plaatsen van paaltjes / betonblokken met het oog op het creëren van een veilige verkeerssituatie
- het waarschuwen van de vergunninghouder met betrekking tot het naleven van de vergunningsvoorwaarden
- het nemen van bijkomende voorzorgsmaatregelen om te vermijden dat de scheepvaart wordt gehinderd tijdens het uitvoeren van renovatiewerken aan de kunstwerken
- het uitvoeren van kleine herstellingswerkzaamheden om ervoor te zorgen dat het gebruik van het openbaar domein geen onnodige schade veroorzaakt aan de gebruikers ervan
- ...

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

De uitdaging voor 2005 zal erin bestaan de kwaliteit van de klachtenbehandeling op hetzelfde niveau te houden en dit ondanks de toenemende complexiteit van de organisatie van Waterwegen en Zeekanaal NV als gevolg van de fusie-operatie met de voormalige Afdelingen Bovenschelde en Zeeschelde van de Administratie Waterwegen en Zeewezen. De noodzakelijke formele beslissingen werden in dit verband alvast genomen door de eerstelijnsklachtenbehandeling decentraal te organiseren per lokale Afdeling.

Dit verslag werd opgemaakt conform art. 12 van het Klachtdecreet van 1 juni 2002 en de richtlijnen van de Vlaamse Ombudsdienst ten behoeve van de Raad van Bestuur van Waterwegen en Zeekanaal NV en de Vlaamse ombudsman en zal als zodanig worden opgenomen in het jaarverslag van de vennootschap.

Stijn Toté
Klachtencoördinator Afdeling Zeekanaal
17.01.05

Vragenlijst voor het verslag 2004 over het klachtenmanagement van

Waterwegen en Zeekanaal NV

Afdeling Zeeschelde

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	6
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	5
	Onontvankelijk	1
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	1
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid/niet bevoegd	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	4
	Mail	2
	Telefoon	

	Fax	
	Mondeling	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	2
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	3
	Via georganiseerd middenveld	1
	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	6
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	4
Aantal (<u>deels</u>) <u>gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	6
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (<u>deels</u>) <u>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>
--	------------------------------------

Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten.

De kritische massa van de klachten is te gering om ze op te delen in categorieën. Elke klacht is zeer concreet en specifiek en niet vergelijkbaar met andere klachten noch naar materie noch naar territorium.

Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar.

Voor 2004 had de afdeling Zeeschelde slechts één gegronde klacht. De niet-gegronde klachten werden naar hun achtergrond uit belangstelling – ook bekeken. Daaruit blijkt de verzuring van de samenleving. Elke burger verwacht dat de overheid zijn particuliere belang dient. De notie “algemeen belang” en “solidariteit” is weinig gekend door de klagers.

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

Binnen de afdeling Zeeschelde wordt eerder preventief als curatief gewerkt. De ombudsnormen zijn de leidraad voor de werking van de afdeling.