

# Rapporten

## Eerstelijnsklachtenbehandeling

### 2005

Hier vindt u de volledige tekst van alle Rapporten van de Eerstelijnsklachtenbehandeling van 2005, zoals wij die toegestuurd gekregen hebben.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft aan alle eerstelijnsklachtenbehandelaars een [vragenlijst](#) gestuurd op basis waarvan zij hun rapport 2005 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, daarna vindt u de rapportages van de [Vlaamse openbare, wetenschappelijke en andere instellingen](#) en van de kabinetten van de [Vlaamse ministers](#), 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 asterix (\*).

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.

---

# MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

## **gemeenschappelijke diensten voor het ministerie**

- [SCICT - Interdepartementaal Project Telecommunicatie](#)

## **departement Coördinatie**

- [bovenbouw](#)
- [administratie Kanselarij en Voorlichting, met inbegrip van de Vlaamse Infolijn](#)

## **departement Algemene Zaken en Financiën (AZF)**

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

## **departement Wetenschap, Innovatie en Media (WIM)**

## **departement Onderwijs (OND)**

## **departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (WVC)**

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

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

- [afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid](#)
- [afdeling Gemeenten, OCMW's en Provincies](#)
- [afdeling Juridische Aangelegenheden en Verkiezingen](#)
- [juridische afdeling Landbouw en Visserij](#)
- [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
    - internationale luchthaven Antwerpen
    - internationale luchthaven Oostende-Brugge (\*)
- administratie Waterwegen en Zeewezen
  - dab Vloot
- 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 Elektromechanica Antwerpen
  - 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](#)

[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](#)

[nv De Scheepvaart](#)

[Openbaar Psychiatrisch Ziekenhuis - Geel \(\\*\)](#)

[Openbaar Psychiatrisch Ziekenhuis – Rekem](#)

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

[Universitair Ziekenhuis Gent](#)

[Universiteit Gent](#)

[Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen \(\\*\)](#)

[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 \(VREG\)](#)

[Vlaamse Zorgkas](#)

[Waterwegen en Zeekanaal NV](#)



---

## **Kabinetten van de VLAAMSE regering**

[Minister van Cultuur, Jeugd, Sport en Brussel - zie rapport administratie Cultuur](#)

[Minister van Financiën, Begroting en Ruimtelijke Ordening\(\\*\)](#)

Minister van Mobiliteit, Sociale economie en Gelijke Kansen

Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Minister van Werk, Onderwijs en Vorming

**Lijst van overheidsdiensten en instellingen die ons meedeelden dat zij in 2005 geen klachten ontvangen of geregistreerd hebben**

**MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP**

administratie Gezondheidszorg - Team Beleidsevaluatie  
afdeling Beleid Elektriciteit en Mechanica  
afdeling Binnenlandse Aangelegenheden Antwerpen  
afdeling Binnenlandse Aangelegenheden West-Vlaanderen  
afdeling Vlaamse Nautische Autoriteit  
afdeling Werkgelegenheidsbeleid  
Bovenbouw departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur  
directoraat-generaal AOSO (LIN)  
Vlaamse Gezondheidsinspectie

**VLAAMSE OPENBARE, WETENSCHAPPELIJKE EN ANDERE  
INSTELLINGEN**

Dienst voor Infrastructuurwerken van het Gesubsidieerd Onderwijs  
Gemeenschapsinstelling voor Bijzondere Jeugdbijstand De Kempen  
Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappij Antwerpen  
Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappij Oost-Vlaanderen  
Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappij West-Vlaanderen  
Instituut voor de aanmoediging van Innovatie door Wetenschap en Technologie  
in Vlaanderen  
Koninklijke Academie voor Geneeskunde van België  
Koninklijke Academie voor Nederlandse Taal- en Letterkunde  
Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen  
Vlaams Commissariaat voor de Media

Vlaams Promotiecentrum voor Agro- en Visserijmarketing vzw  
Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek  
Vlaamse Milieuholding nv  
Vlaamse Stichting voor Verkeerskunde

## **KABINETTEN VAN DE VLAAMSE REGERING**

Minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme (\*)  
Minister van Binnenlands Bestuur, Stedenbeleid, Wonen en Inburgering (\*)  
Minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap, Innovatie en Buitenlandse  
Handel  
Minister-president en minister van Institutionele Hervormingen, Landbouw,  
Zeevisserij en Plattelandsbeleid



## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	
---	--

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	
---------------------------------------	--

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

**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.

**3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

**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?

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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 ongevroegd 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: SCICT – Interdepartementaal project telecommunicatie

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	1

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	1
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 <b>drager</b>	brief:	1
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## **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.

1 Klacht (gegrond, deels opgelost):

- Klager heeft bij Belgacom een oproepbep erking laten instellen op zijn telefoon. Daardoor kan hij de 078-nummers van de Vlaamse Overheid niet meer bereiken. → de klager wil dat de Vlaamse Overheid hem altijd kosteloos doorverbindt met de bevoegde dienst.

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

Zie punt 2, inhoud van de klachten

## **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?

De Vlaamse Infolijn zal naar aanleiding van de klacht onderzoeken op welke manier de klager en andere burgers met soortgelijke problemen kunnen geholpen worden, door bijv. de betrokken diensten en VOI's te vragen of ze zonale nummers kenbaar maken i.p.v. 078-nummers en andere marketingnummers of door een terugbelafpraak te maken.

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Bovenbouw van het departement Coördinatie

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	4
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	4
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	2

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	2
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	3
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## **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.

Twee gegronde klachten met toegepaste ombudsnorm: Ontoereikende informatieverstrekking

Twee ongegronde klachten

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

In 2005 werden voor het eerst klachten voor de Bovenbouw van het departement Coördinatie ontvangen. De klachtenbehandelaar kon in volle onafhankelijkheid optreden, en kreeg hierbij vanwege de betrokken afdelingen alle medewerking en tijdig alle nodige informatie.

### **2005.483:**

Verzoeker signaleert dat zijn twee mailberichten onbeantwoord zijn gebleven.

Dit is inderdaad het geval.

De betrokken dienst verontschuldigt zich hiervoor bij verzoeker en geeft alsnog de gevraagde informatie door.

Evaluatie: ontvankelijk en gegrond

### **2005.0543:**

Verzoeker klaagt de “zeer klantvriendelijke manier” aan waarop zijn mail werd beantwoord. Het gegeven antwoord was correct.

Hoewel het hier een interpretatie van stijl betreft, werden aan de verzoeker verontschuldiging aangeboden.

Evaluatie: ontvankelijk en gegrond

### **2005.638:**

Bij het solliciteren voor een contractuele functie, voor een jury van 4 personen, bleek een blad in het CV van verzoekster te ontbreken. Zij was van oordeel dat de aanwerving niet correct was verlopen en dat de jury onvoldoende was voorbereid.

Evaluatie: ontvankelijk en ongegrond: deze klacht was ongegrond omdat het spijtige voorval dat een pagina in het CV ontbrak, niet voor gevolg had dat de procedure niet correct zou zijn verlopen, of dat daarom iemand anders zou zijn aangeworven.

### **2005.707:**

Verzoeker, oud -personeelslid van het departement, klaagt aan dat hem informatie uit zijn persoonlijk dossier werd onthouden.

Evaluatie: ontvankelijk en ongegrond: deze klacht was ongegrond omdat betrokkene op het moment dat de klacht de klachtenbehandelaar bereikte de gevraagde informatie reeds had ontvangen.



**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?

Nihil

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

Nihil

**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 ongevroegd 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: administratie Kanselarij en Voorlichting

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	10

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	10
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	11,8

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	2
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	8
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	8
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	8
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	1
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	4
	mail:	5
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	8
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## **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.

8 gegronde klachten:

1° klachten mbt onduidelijke of moeilijk te vinden informatie: 2 gegronde klachten

2° klachten mbt lange behandeltermijn van een vraag (dit tengevolge van een foute handeling door de voorlichter of een technisch probleem waardoor de vraag of bestelling niet geregistreerd werd): 4 gegronde klachten

3° klachten mbt onheuse behandeling: 2 gegronde klachten

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

Zeven op de acht ontvankelijke en gegronde klachten gingen over de werking van de Vlaamse Infolijn.

Het grootste deel van de Infolijn-klachten betrof een lange behandeltermijn als gevolg van een menselijke of technische fout. Aangezien dit in alle gevallen snel kon uitgeklaard worden en de voorlichter in kwestie (die de fout maakte) hierop gewezen kon worden, werden alle klachten binnen een redelijke termijn rechtgezet. Ook waar de voorlichter niet vriendelijk was, kon hij/zij snel bijgestuurd worden. De klachten maken slechts 0,004% uit van alle oproepen die in 2005 geregistreerd werden.

## **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?

Wanneer we het aantal gegronde klachten vergelijken met het totale aantal klachten, gaat het slechts om 0,004%. De kwaliteit van de dienstverlening van de Vlaamse Infolijn evolueert dan ook in stijgende lijn. Op basis van benchmarking met gelijkaardige initiatieven is de norm voor een goede dienstverlening 73%. Een externe kwaliteitsmeting geeft aan dat de Vlaamse Infolijn in 2005 84,2% scoorde op kwaliteit. Na 5 jaar van explosieve groei en het beheersen van die groei, werd in 2005 dan ook vooral toegespitst op de kwaliteit van de dienstverlening. Eind 2004 werd gestart met een aantal kwaliteitsverbeteringsprojecten om ervoor te zorgen dat die kwaliteit vanaf dan permanent kon opgevolgd worden. Deze versterkte aandacht voor kwaliteit heeft duidelijk vruchten afgeworpen.

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

## **Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

De klachten dienen bekeken te worden in het kader van de volledige dienstverlening. In het geval van de Vlaamse Infolijn zegt 7 klachten op zich niet zoveel; wel dat het slechts om 0,004% van het totale aantal contacten gaat.

**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 ongevroegd 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

Departement Algemene Zaken en Financiën (uitgezonderd de afdeling Financieel Management, wat de invordering van de gewestbelastingen betreft) van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	13 klachten
	meer dan 45 dagen:	0 klachten
	gemiddelde:	11 dagen

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	4
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	3
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	9
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	7

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	6
	mail:	5
	telefoon:	2
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	6
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten: er was één gegronde en één deels gegronde klacht, de zeven overige ontvankelijke klachten waren ongegrond.
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten: van de gegronde of deels gegronde klachten werd er één opgelost en één deels opgelost.
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: één gegronde klacht had betrekking op een ontoereikende informatieverstrekking en één deels gegronde klacht hield verband met een te lange behandeltermijn.

## 3. Klachtenbeeld 2005

Het aantal officieel geregistreerde klachten was beperkt. Dertien in totaal, waarvan er vier onontvankelijk waren voor de klachtendienst Algemene Zaken. Van deze vier onontvankelijke klachten hadden er drie geen betrekking op de werking en handelingen van het departement Algemene Zaken en Financiën; zij werden doorgestuurd naar de bevoegde (klachten)diensten. Eén klacht betrof feiten die meer dan één jaar vóór de indiening plaatsvonden. De helft van de klachten werd door de burger zelf ingediend, de andere helft heeft de klachtendienst via de Vlaamse ombudsdienst bereikt.

Alle klachten werden binnen de wettelijke termijn behandeld. De gemiddelde behandelingstermijn was 11 dagen. Het geringe aantal klachten laat niet toe om het klachtenbeeld in het jaar 2005 zinvol te evalueren.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Er zijn geen concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling. Er zijn evenmin concrete verbeteringen gepland op basis van de behandelde klachten.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Er werden in 2005 geen wijzigingen in de bestaande procedure aangebracht.

## Suggesties?

Geen suggesties om deze vragenlijst te verbeteren.

Klachtenbehandelaar  
Klachtendienst Algemene Zaken  
Departement AZF  
Afdeling AAD  
Boudewijnlaan 30  
1000 Brussel



Administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management

Koning Albert II laan 19

1210 Brussel

**Klachtendienst Financiën**

### evolutie klachtenbeeld



# **Inhoudsopgave**

<b>0.</b>	<b>ALGEMENE GEGEVENS .....</b>	<b>3</b>
0.1.	WETTELIJKE BASIS VAN HET KLACHTENMANAGEMENT: .....	3
0.2.	SAMENSTELLING KLACHTDIENST FINANCIËN.....	3
0.3.	SITUERING KLACHTDIENST FINANCIËN .....	4
<b>1.</b>	<b>KWANTITATIEVE GEGEVENS .....</b>	<b>5</b>
1.1.	AANTAL KLACHTEN.....	5
1.2.	STATISTISCHE GEGEVENS .....	6
<b>2.</b>	<b>AANTAL KLACHTEN PER INHOUDELIJKE CATEGORIE .....</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING .....</b>	<b>8</b>
3.1.	PROCEDUREFASES: .....	8
3.1.1.	<i>Ontvangst</i> .....	8
3.1.2.	<i>Onderzoek</i> .....	8
3.1.3.	<i>Afhandeling</i> .....	9
3.1.4.	<i>Rapportering</i> .....	9
<b>4.</b>	<b>BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN HET AFGELOPEN JAAR .....</b>	<b>10</b>
4.1.	ALGEMEEN.....	10
4.2.	HEFFING LEEGSTAND BEDRIJFSRUIMTEN .....	12
4.3.	HEFFING LEEGSTAND EN VERKROTING VAN WONINGEN EN/OF GEBOUWEN.....	12
4.4.	ONROERENDE VOORHEFFING.....	13
4.5.	REGISTRATIE – EN SUCCESSIERECHTEN.....	14
<b>5.</b>	<b>EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD .....</b>	<b>15</b>
5.1.	ALGEMEEN.....	15
5.2.	LEEOSTANDHEFFING BEDRIJFSRUIMTEN .....	18
5.3.	HEFFING LEEGSTAND EN VERKROTING VAN WONINGEN EN/OF GEBOUWEN.....	20
5.4.	ONROERENDE VOORHEFFING.....	22
<b>6.</b>	<b>WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR (TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING) ? .....</b>	<b>26</b>
6.1.	ALGEMEEN.....	26
6.2.	HEFFING LEEGSTAND BEDRIJFSRUIMTEN .....	26
6.3.	HEFFING LEEGSTAND EN VERKROTING VAN WONINGEN EN/OF GEBOUWEN.....	27
6.4.	ONROERENDE VOORHEFFING.....	28
<b>7.</b>	<b>WELKE CONCRETE VOORSTELLEN TOT VERBETERING ZIJN ER GEPLAND (OP BASIS VAN DE BEHANDELDE KLACHTEN)? .....</b>	<b>32</b>
7.1.	ALGEMEEN.....	32
7.2.	HEFFING LEEGSTAND BEDRIJFSRUIMTEN .....	32
7.3.	HEFFING LEEGSTAND EN VERKROTING VAN WONINGEN EN/OF GEBOUWEN.....	33
7.4.	ONROERENDE VOORHEFFING.....	33
<b>8.</b>	<b>TOT SLOT .....</b>	<b>35</b>

## **0. ALGEMENE GEGEVENS**

### **0.1. Wettelijke basis van het klachtenmanagement:**

Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen (alias “klachtendecreet”) BS van 17 juli 2001.

Decreet van 20 februari 2004 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. BS van 15 maart 2004.

Omzendbrief VR 2002/20: leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen.

Nota van 19 december 2001 met referte SG/JUR/01/231 aan de directeurs-generaal en de afdelingshoofden in het departement Algemene Zaken en Financiën - AZF betreffende het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen – organisatie van de klachtenbehandeling in het departement AZF.

Omzendbrief VR 2005/1803/MED09 ter vervanging van de omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002.

### **0.2. Samenstelling Klachtendienst Financiën**

Wim Deldime, adjunct van de directeur, [wim.deldime@azf.vlaanderen.be](mailto:wim.deldime@azf.vlaanderen.be), klachtencoördinator.

Els Van Moer, adjunct van de directeur, [els.vanmoer@azf.vlaanderen.be](mailto:els.vanmoer@azf.vlaanderen.be) en

Lien De Ruyver, adjunct van de directeur, [lien.deruyver@azf.vlaanderen.be](mailto:lien.deruyver@azf.vlaanderen.be), klachtenbehandelaars.

Els Moens, adjunct van de directeur, [els.moens@azf.vlaanderen.be](mailto:els.moens@azf.vlaanderen.be), back-up klachtenbehandelaar

E-mail : [klachtendienst.financien@vlaanderen.be](mailto:klachtendienst.financien@vlaanderen.be)



### **0.3. Situering Klachtendienst Financiën**

Momenteel blijft het werkveld van de Klachtendienst Financiën beperkt tot klachten in verband met de fiscaliteit. De nota SG/JUR/01/231 van 19 december 2001 betreffende de organisatie van de klachtenbehandeling in het departement Algemene Zaken en Financiën, stelt namelijk als algemene regel dat de bevoegdheid over alle klachten over de handelingen en de werking van het departement AZF toekomt aan de klachtendienst Algemene Zaken die behoort tot de afdeling Algemene Administratieve Diensten - AAD. De klachten over de handelingen en de werking van de diensten binnen de afdeling Financieel Management die zich bezighouden met de inning en invordering van belastingen voor het Vlaamse Gewest (zoals onroerende voorheffing, leegstandsheffing woningen en bedrijfsruimten) worden behandeld door de Klachtendienst Financiën als uitzondering op de algemene regel hierboven.

In het kader van Beter Bestuurlijk Beleid wordt geopteerd voor een duidelijke scheiding tussen beleidsvoorbereiding en beleidsuitvoering en wordt financiën en begroting een afzonderlijk beleidsdomein. De startdatum van de nieuwe structuur is 1 januari 2006. De feitelijke start van het beleidsdomein FB, departement en IVA's wordt voorzien rond april. Vanaf dat ogenblik behandelt de klachtendienst alle klachten betreffende het ganse beleidsdomein.

Concreet betekent dit dat de Klachtendienst Financiën opgenomen worden in het departement terwijl de inning en de dossierafhandeling gebeurt in de IVA 'Vlaamse Belastingdienst'. Hierdoor blijft de onafhankelijkheid en autonomie van de klachtendienst gewaarborgd.

# 1. KWANTITATIEVE GEGEVENS

## 1.1. Aantal klachten

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten ( ingediend in 2005)	Totaal	246
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2005)	Ontvankelijk	208
	Onontvankelijk	45
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie (omzendbrief 3.4) (afgehandeld in 2005)	Al eerder klacht ingediend	17
	Meer dan een jaar voor indiening	1
	Anoniem	0
	Geen Vlaamse Overheid	3
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	11
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	1
	Kennelijk ongegrond	0
	Beleid en regelgeving	8
	Interne personeelsaangelegenheden	0
	Geen belang	4
Aantal klachten volgens de drager (ingediend in 2005)	Brief	207
	Mail	11
	Telefoon	24
	Fax	4
	Mondeling	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2005)	Rechtstreeks van burger	173
	Via kabinet	1

	Via Vlaamse Ombudsdienst	62
	Via georganiseerd middenveld	6
	Andere kanalen	4

## 1.2. Statistische gegevens

<b>Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding (afgehandeld in 2005)</b>	Gemiddelde	4 dagen
	Mediaan	5 dagen
	0-10 dagen	249
	>10 dagen	4
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2005)	Gemiddelde	30 dagen
	Mediaan	30 dagen
	0-20 dagen	89
	21-45 dagen	136
	46-90 dagen	28
	>90 dagen	0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2005)	Gegrond	46
	Deels gegrond	41
	Ongegrond	121
Aantal ( <u>deels</u> ) <u>gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2005)	Opgelost	74
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	12
Aantal ( <u>deels</u> ) <u>gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2005)	Niet-correcte beslissing	25
	Te lange behandeltermijn	35
	Ontoereikende informatieverstrekking	22
	Onvoldoende bereikbaarheid	2
	Onheuse bejegening	0
	Andere	3

## 2. AANTAL KLACHTEN PER INHOUDELIJKE CATEGORIE

		<b>Aantallen</b>			
Aantal klachten per inhoudelijke categorie (ingediend in 2005)					
	Leegstand bedrijfsruimten (LB)				10
	Leegstand woningen (LW)				78
	Onroerende voorheffing (OV)				153
	Andere (AND)				5
Per inhoudelijke categorie :		LB	LW	OV	AND
de mate van gegrondheid van de klacht (afgehandeld in 2005)	Gegrond	1	10	35	0
	Deels gegrond	2	12	27	0
	Ongegrond	5	46	70	0
Per inhoudelijke categorie :		LB	LW	OV	AND
de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost	Opgelost	3	16	55	0
	Deels opgelost	0	1	0	0
	Niet opgelost	0	5	7	0
Per inhoudelijke categorie :		LB	LW	OV	AND
de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten	Niet-correcte beslissing	2	6	17	0
	Te lange behandeltermijn	0	9	26	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	1	7	14	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	2	0
	Onheuse bejegening	0	0	0	0
	Andere	0	0	3	0

### **3. KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING**

De Klachtendienst Financiën is belast met de klachten betreffende fiscaliteit:

- onroerende voorheffing
- leegstand woningen
- leegstand bedrijfsruimten

De Klachtendienst Financiën ontving in 2005 geen enkele klacht meer over het Kijk- en Luistergeld waardoor hier in het verdere verslag niet meer naar verwezen wordt.

#### **3.1. Procedurefasen:**

##### **3.1.1. Ontvangst**

- Verzamelen van de binnengekomen schriftelijke klachten via klachtencoördinator, afdeling Financieel Management, Vlaamse ombudsman, ministerieel kabinet en rechtstreeks bij de klachtendienst bij de 2 klachtenbehandelaars
- Verzorging permanentie: telefoon, registratie, schriftelijke klachtenbehandeling
- Eerste lectuur van de klacht met beoordeling van aard /sector en de al dan niet ontvankelijkheid
- Registratie en eerste beoordeling van de klacht door klachtenbehandelaar in overeenstemming met de normen van het klachtendecreet en de opbouw van het Access-bestand (referentie, sector, drager, personalia, korte inhoud klacht, ontvankelijkheid, opschorting invorderingsprocedure indien noodzakelijk...)
- In drukke periodes en bij afwezigheid van klachtenbehandelaar wordt back-up ingeschakeld.
- Elektronische scanning van de klachten (met het oog op de elektronische opslag van de gegevens)

##### **3.1.2. Onderzoek**

- Ontvangstbevestiging binnen de 10 dagen. Indien binnen deze periode een antwoord kan worden gegeven, wordt er geen ontvangstmelding gestuurd.
- Indien een klacht via de Vlaamse Ombudsdienst is binnengekomen, wordt ontvangstbevestiging ook via mail overgemaakt aan Vlaamse Ombudsdienst

- Via een eerste beoordeling bij de ontvangst van een klacht wordt nagegaan of de invordering al dan niet moet worden opgeschort. Indien volgens de Klachtendienst Financiën een opschorting vereist is, wordt de opschorting aangevraagd bij de betreffende contactpersoon
- Onderzoek in de diepte van de klacht en beoordeling van de te ondernemen stappen al dan niet in overleg met de celverantwoordelijken van de cellen onroerende voorheffing, leegstand woningen, leegstand bedrijfsruimten, Belastingdienst voor Vlaanderen, Vlaamse Infolijn, kabinet... om de gepaste elementen van antwoord naar de burger toe te kunnen formuleren en een maximale motivering/informatie te verstrekken
- Raadpleging van de diverse beschikbare databanken voor zover de Klachtendienst toegang heeft (nazicht ingescande stukken, bezwaarschriften, vorige aanslagjaren...) met een maximale inwinning van informatie betreffende het gestelde probleem

### **3.1.3. Afhandeling**

- Standpuntbepaling op basis van de ingewonnen informatie tijdens het onderzoek
- Desgevallend rechtstreekse telefonische afhandeling van de klacht met indien opportuun een schriftelijke bevestiging van het antwoord
- Afhandeling van de klacht met een maximale info/motivering aan de klager en zo nodig feedback naar derden (o.a. Vlaamse Ombudsman, kabinet ...) binnen de 45 dagen
- Verzending van het antwoord
- Aanvulling van de registratie m.b.t. het resultaat van de klacht (al dan niet ontvankelijkheid, terecht/ niet terecht, datum van verzending, ...)
- In geval de burger gelijk heeft, beoordeling van de klacht volgens ombudsnormen
- Nazorg van klachten (o.a. behandeling van verdere reacties van klagers op antwoorden uitgaande van de klachtendienst Financiën)

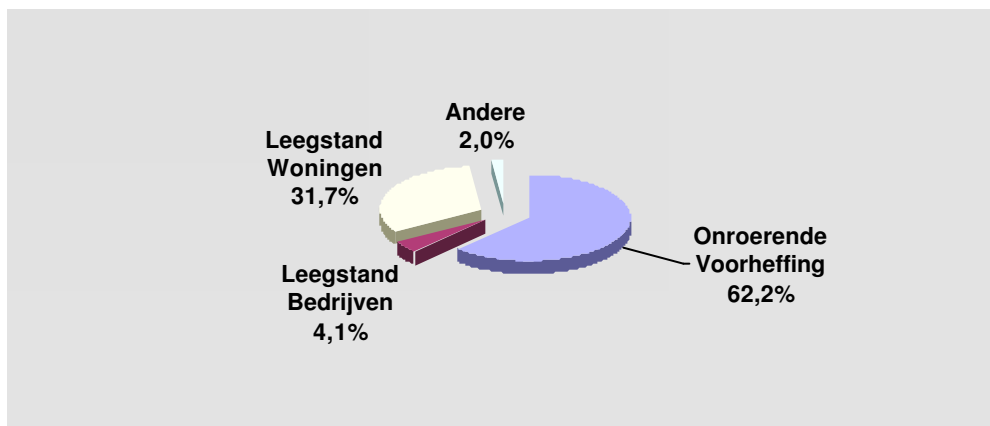
### **3.1.4. Rapportering**

- Klassement en archivering
- Opvolging van het databestand en uitwerking van rapporteringelementen
- Jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse Ombudsman, maandelijkse rapportering aan het management en rapportering op ad hoc basis.
- Systematisch overleg met contactpersonen van verschillende cellen omtrent werking klachtendienst en eigen werking van de cel aan de hand van de binnengekomen klachten.

## 4. BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN HET AFGELOPEN JAAR

### 4.1. Algemeen

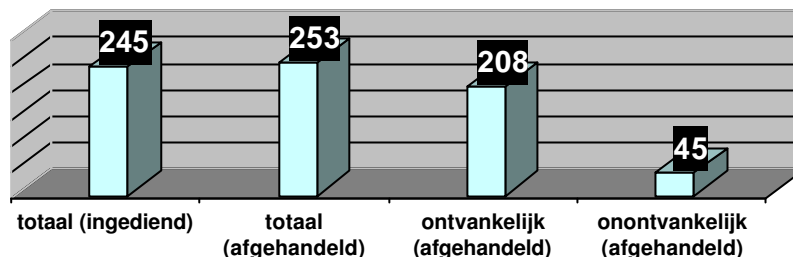
- De Klachtendienst Financiën ontving in 2005 10 klachten leegstandheffing bedrijfsruimten, 78 klachten leegstandheffing woningen en 153 klachten onroerende voorheffing. Daarnaast ontving de Klachtendienst tevens 5 andere klachten. Deze kunnen onderverdeeld worden in 2 klachten aangaande successierechten, 1 klacht aangaande registratierechten en 2 klachten over andere materies, namelijk gaande over een vraag i.v.m alimentatie en over een vraag m.b.t een aansluiting bij Nuon.



- De Klachtendienst Financiën heeft net zoals de vorige jaren kunnen vaststellen dat de meeste klachten nog steeds eerder betrekking hebben op de inhoudelijke aspecten van de fiscale dossiers dan op het beheersmatige vlak of de communicatie tussen burger en overheid zoals in strikte zin in het klachtendecreet bedoeld wordt. De klachtendienst handhaaft daarom de maximalistische benadering zodat slechts een beperkt aantal klachten onontvankelijk verklaard worden. Deze benadering wordt ook ingegeven door de meestal onduidelijke klachtformulering door de klager. De beoordeling van het geheel kan immers gemakkelijk scherp gesteld worden via de latere keuze “terecht” of “onterecht” in het evaluatieproces van de klacht.
- Gezien de maximalistische benadering van de Klachtendienst Financiën, werden er slechts 45 klachten onontvankelijk verklaard. Bij de verdeling van de onontvankelijke klachten per categorie merken we dat er voor 37,8% (17) van de klachten al eerder klacht werd ingediend, voor 24,4% (11) van de onontvankelijke klachten waren nog niet alle beroepsprocedures aangewend. 17,8% (8) van de klachten gaan over het beleid en de regelgeving, 8,9 % (4) van de klachten hadden geen belang. Voor 3 klachten (6,7%) ging het over een feit dat geen betrekking

had op de Vlaamse Overheid. En tot slot was er voor 2,2% (1) van de klachten een juridictioneel beroep aanhangig en 1 klacht aangaande feiten die meer dan een jaar vóór indiening gebeurden.

aantal klachten : ontvankelijk - onontvankelijk



- Het totale aantal ingediende\* klachten bedroeg 246. Hiervan werd er 70,2% (173) ingediend door de burger, 25,3% (62) van de klachten kwamen via de Vlaamse Ombudsdienst bij de Klachtendienst Financiën, 2,4% (6) van de klachten werden vanuit een georganiseerd middenveld overgemaakt, 1 enkele klacht (0,4%) werd via het kabinet ingediend en de overige 1,6 % (4) kwamen via andere kanalen binnen.
- De indiening van de klachten gebeurde vooral per brief, nl. voor 84,5 % (207) van de klachten. Daarnaast werd er 9,4% (24) telefonisch en 4,5 % (11) per mail ingediend. Er werden tevens 4 klachten (1,6%) per fax ingediend. Geen enkele klacht werd mondeling ontvangen.
- De Klachtendienst verstuurde de ontvangstmelding gemiddeld vier dagen na ontvangst van de klacht. De mediaan was 5 dagen. De ontvangstmelding vertrok in vier gevallen niet tijdig voor alle klachten.
- Wat betreft de versturing van het antwoord van de Klachtendienst Financiën, werd er gemiddeld na 30 dagen een antwoord verstuurd. 35,2% (89) van de klachten werd binnen de twintig dagen afgehandeld. 53,8% (136) van de klachten werd tussen dag 21 en 45 afgehandeld. Er waren 11% (28) van de klachten waarvoor de decretaal bepaalde behandeltermijn overschreden werd. Meer hierover zie punt 5.1 blz. 16.
- Wanneer we ontvankelijke klachten verder onderzoeken, merken we dat er 121 klachten of 58,2% van de klachten ongegrond waren. 22,1 % (46) van de klachten was gegrond en 19,7 % (41) van de klachten was deels gegrond.
- Wanneer we de mate van oplossing van de gegronde en deels gegronde klachten van naderbij bekijken, merken we dat er meer dan vier vijfde van de klachten, nl. 85,1 % (74) van de klachten opgelost worden. Daarnaast is er nog 1,1 % (1) van de bedoelde klachten deels opgelost. 13,8% (12) van de gegronde en deels gegronde klachten bleef onopgelost.

---

\*.Het aantal “ingediend” is bepaald door de datum van de klacht zelf. Het aantal “afgehandeld” wordt bepaald door de datum van het afsluiten van de klacht. Dit verklaart hier en daar de ogenschijnlijke tegenstrijdigheid tussen het groter aantal afgehandelde dan het aantal ingediende klachten.



- De verdere opsplitsing van de gegronde en deels gegronde klachten (87) leert ons dat de klachten vooral handelen over een ‘te lange behandeltermijn’, nl. 40,2% (35), 25,3% (22) klachten handelde over ‘ontoereikende informatieverstrekking’, 28,7% (25) handelde over ‘niet correcte beslissing’. Voor twee klachten (2,3%) geldt de ombudsnorm ‘onvoldoende bereikbaarheid’. Ook werden er 3 klachten ( 3,5%) geklasseerd onder de ombudsnorm ‘andere’. Geen enkele klacht werd gekwalificeerd onder de norm ‘onheuse bejegening’.

#### **4.2. Heffing leegstand bedrijfsruimten**

- In 2005 werden er door de betreffende administratie 946 aanslagen verstuurd en 247 bezwaarschriften ingediend.
- Het aantal ingediende klachten “leegstand bedrijfsruimten“ bedroeg 10. Het aantal afgehandelde klachten bedroeg eveneens 10.
- Er werden 2 klachten onontvankelijk verklaard.
- Wanneer we de ontvankelijke klachten (8) verder uitsplitsen, merken we dat er 5 klachten ongegrond waren, 2 deels gegrond en 1 gegrond. Deze werden allen opgelost. Wanneer we de deels gegronde en de gegronde klachten verder opsplitsen merken we dat er voor 2 klachten de ombudsnorm ‘niet-correcte beslissing’ gehanteerd werd en voor 1 klacht was er ‘onvoldoende informatieverstrekking’.

#### **4.3. Heffing leegstand en verkrotting van woningen en/of gebouwen**

- In 2005 werden er door het Ontvangkantoor maar 2 aanslagen verstuurd. Einde 2005 werden er wel een 65 tal aanslagen ingekohierd maar deze zullen pas verzonden worden begin 2006. De cel bezwaren “leegstand woningen” besliste en betekende 1576 beslissingen betreffende bezwaarschriften en ontving 40 nieuwe bezwaarschriften.
- Het aantal ingediende klachten “leegstandheffing woningen” bedraagt 78. Dit betekent dat ongeveer 32 % van de klachten ten opzichte van de totaliteit over de “leegstandheffing woningen” handelen. Het aantal afgehandelde klachten bedraagt 78.
- Het aantal onontvankelijke klachten “leegstandheffing woningen” bedraagt slechts 10. Het aantal ontvankelijke klachten 68.
- Wanneer we de 68 klachten die ontvankelijk zijn onderzoeken, merken we dat 32 % (22) van de klachten gegrond/deels gegrond zijn. Het aantal ongegronde klachten bedroeg 68 % (46).
- Het aantal ontvankelijke gegronde en deels gegronde klachten bedroeg aldus 22 . Hiervan werden er 16 opgelost en 1 deels opgelost . Aan 5 klachten kon geen gepaste oplossing meer gegeven worden.

- De ombudsnormen die toegekend werden aan deze gegronde klachten zijn vooral “de te lange behandeltermijn”(9), de “ontoereikende informatieverstrekking”(7), en de “niet correcte beslissing” (6).

#### 4.4. Onroerende voorheffing

- In 2005 werden er door de Belastingdienst voor Vlaanderen verschillende aanslagen verstuurd. Deze cijfers vindt u in onderstaande linkse tabel. Ze zijn opgesplitst per aanslagjaar dat in 2005 vertrokken is. Daarnaast werden er ook verschillende bezwaren opgestuurd. Hiervan vindt u de gegevens in de rechtse tabel.

Aantal aanslagen in 2005	Betreffende aanslagjaar	Aantal bezwaren in 2005	Betreffende aanslagjaar
414	1999	164	1999
536	2000	241	2000
644	2001	355	2001
844	2002	879	2002
28777	2003	3091	2003
56229	2004	7736	2004
2565173	2005	22296	2005

- Het aantal ingediende klachten onroerende voorheffing bedroeg 153. Het aantal afgehandelde klachten onroerende voorheffing bedraagt 157. Dit hoger aantal is te verklaren door het feit dat men in 2005 nog klachten afhandelde die reeds in 2004 ingediend waren.
- Gezien de maximalistische benadering van de Klachtendienst Financiën, werden slechts 25 klachten onontvankelijk verklaard.
- Wanneer dieper wordt ingaan op de klachten die wel ontvankelijk zijn (132), merken we dat 53 % (70) van de klachten ongegrond is. 26,5 % (35) van de klachten is gegrond en 20,5 % (27) van de klachten is deels gegrond.
- Wanneer de gegronde klachten (62) verder uitgesplitst worden, merken we dat 88,7 % (55) van de klachten volledig opgelost zijn en de overige 7 (11,3%) klachten onopgelost zijn.
- De verdere opsplitsing van de gegronde klachten leert ons dat de klachten vooral handelen over, te lange behandeltermijn (26), ‘niet correcte beslissing’ (17) en ‘ontoereikende informatieverstrekking (14). De categorie ‘andere’ komt drie maal voor en ‘onvoldoende bereikbaarheid’ komt slechts twee maal voor.

#### **4.5. Registratie – en successierechten**

- Sinds 1 januari 2002 is het Vlaams Gewest bevoegd voor bepaalde regelgeving betreffende registratierechten. Met betrekking tot deze materie kan de burger in dit verband in de eerste plaats terecht bij de federale Administratie van het Kadaster, de Registratie en de Domeinen (AKRED). Indien deze behandeling door AKRED niet tot het verwachte resultaat leidt, kan men vervolgens terecht bij de federale ombudsman. Indien de klacht echter verband houdt met het optreden van een administratie van de Vlaamse Gemeenschap, die in het dossier is tussengekomen, kan beroep worden gedaan op de klachtendienst Financiën en/of op de Vlaamse ombudsman.

In 2005 ontving de klachtendienst slechts 1 klacht inzake registratierechten. Deze klacht werd onontvankelijk verklaard omdat ze geen betrekking had op de Vlaamse administratie.

- Wat betreft de successierechten houdt de administratie zich bezig met het uitreiken van attesten inzake tewerkstelling en kapitaal voor verkrijging van een vrijstelling van successierechten voor familiale ondernemingen en familiale vennootschappen, alsook met het uitreiken van vrijstellingsattesten voor gronden gelegen in het Vlaams Ecologisch Netwerk (VEN). De klachtenprocedure bij successierechten verloopt analoog aan deze bij registratierechten.

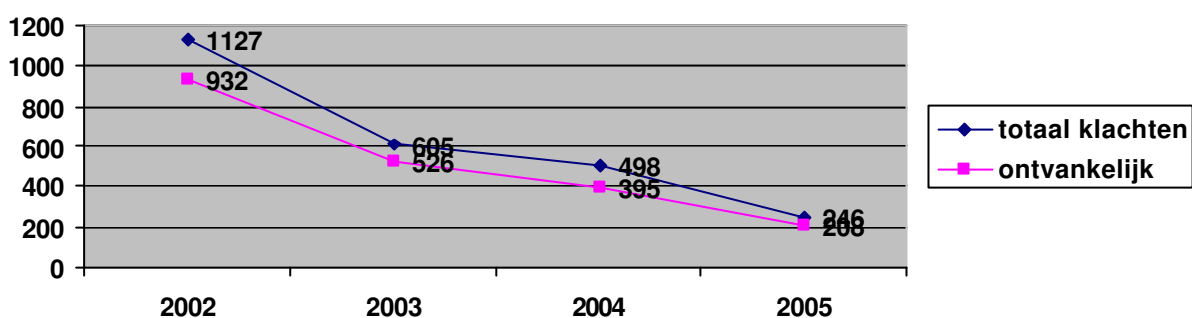
In 2005 ontving de klachtendienst twee klachten inzake successierechten. Ook deze twee klachten werden onontvankelijk verklaard. In het ene geval werd de klacht overgemaakt aan de betrokken dienst die deze verder afhandelde als bezwaar. In het andere geval ging het over een algemene vraag tot informatie over het beleid en regelgeving; deze klacht werd eveneens overgemaakt aan de betrokken dienst.

## 5. EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD

### 5.1. Algemeen

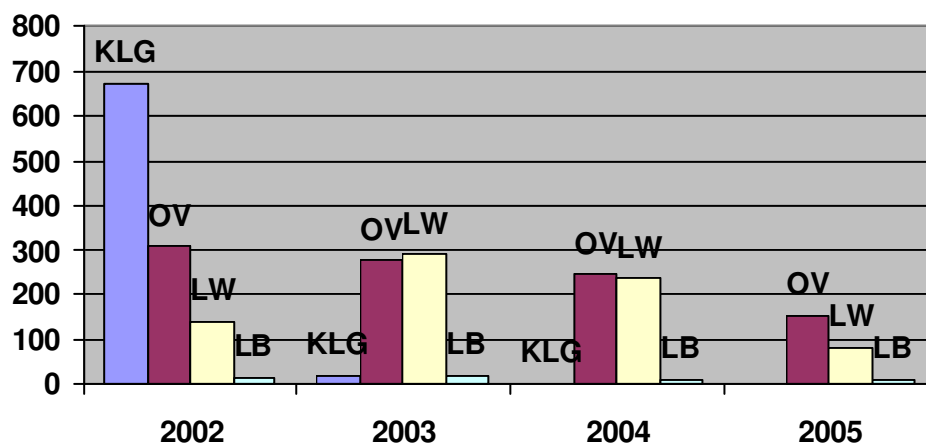
- Het aantal ingediende klachten van het jaar 2005 is gehalveerd ten opzichte van het aantal ingediende klachten in 2004. In 2004 werden er 498 klachten ingediend, terwijl er in 2005 slechts 246 klachten werden ingediend. Van de afgehandelde klachten waren er 208 ontvankelijk

evolutie klachtenbeeld

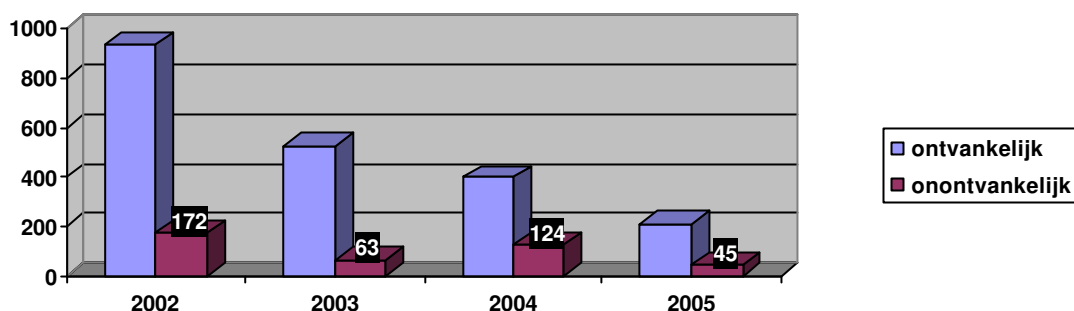


en 45 onontvankelijk.

Het grote verschil tussen 2004 en 2005 is te vinden in de sector leegstand woningen (236 klachten in 2004 t.o.v. 78 klachten in 2005). Zoals reeds in eerdere verslagen werd aangegeven kampte de cel bezwaren leegstand met een enorme achterstand bij het behandelen van haar bezwaarschriften. Deze achterstand werd in 2004 voor een groot stuk weggewerkt. Er werden dat jaar 6168 beslissingen betekend. In 2005 werden er slechts 1576 beslissingen betekend waardoor er uiteindelijk in 2005 minder klachten werden ingediend. Deze daling is deels ook te verklaren door de inspanningen van de administratie om de processen te optimaliseren en zo klachten te vermijden



- Zoals al in het klachtenbeeld werd aangegeven is het aantal onontvankelijke klachten nog steeds laag. In vergelijking met vorig jaar is in 2005 het percentage onontvankelijke klachten t.o.v. de afgehandelde klachten gedaald van 23,8% naar 17,8%.



Nazicht van de onontvankelijke klachten toont dat er in eerste instantie 17 klachten geformuleerd werden waarover al eerder een klacht werd ingediend. We stellen vast dat, hoewel de tweede lijn systematisch vermeld wordt in alle antwoordbrieven, klagers vaak verkiezen om nog een tweede maal beroep te doen op de klachtendienst Financiën. Zo er nieuwe elementen geformuleerd worden, wordt het dossier volledig heropend. Indien er in de reactie van de burger geen enkel nieuw element vermeld staat, wordt enkel doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

In tweede instantie werden er 11 klachten geformuleerd waarbij de categorie ‘nog niet alle beroepsprocedures werden aangewend’ aangeduid werden. Het betreft hier vooral klagers die op één of andere wijze al eerder in contact zijn gekomen met de klachtendienst en die verkiezen om rechtstreeks via de klachtendienst hun klacht te formuleren. Deze klagers zien de klachtendienst als nulde lijn en worden door de klachtendienst op weg gezet bij het indienen van een bezwaarschrift.

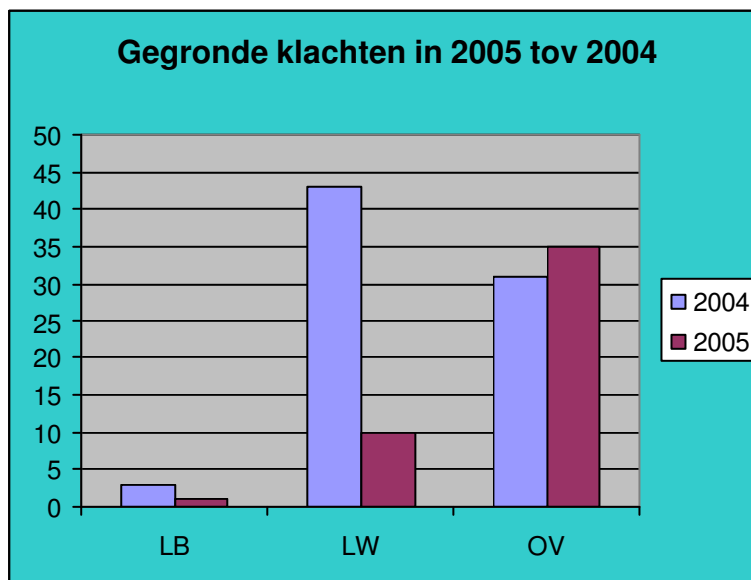
In derde instantie werden er 8 klachten geformuleerd over ‘beleid en regelgeving’. Ook dit jaar handelden deze klachten vooral over de leegstandsheffing woningen. De hoogte van de bedragen en de intensifiëring van de invordering wordt door veel burgers als onrechtvaardig ervaren. Conform het klachtendecreet werden deze verzoekers systematisch doorverwezen naar de verzoekschriftenprocedure van het Vlaams Parlement (ter concretisering van het grondwettelijk gewaarborgde petitierecht).

De overige categorieën zijn ‘geen belang’ (4), ‘geen Vlaamse overheid’ (3), ‘jurisdictioneel beroep aanhangig’ (1) en ‘meer dan een jaar voor indiening’ (1). Deze categorieën worden niet verder besproken gezien hun geringe aantal.

- Wanneer we het aantal klachten volgens de drager bekijken, stellen we vast dat er net zoals in 2004 vooral schriftelijke klachten werden ingediend. Verder werden klachten telefonisch en in mindere mate per mail ingediend.
- Een verder onderzoek van de kanalen waarlangs de klacht is binnengekomen leert ons dat de burger ook dit jaar hoofdzakelijk zelf rechtstreeks contact zoekt met de klachtendienst. Dit was zo bij 173 klachten. In tweede instantie ontving de klachtendienst 62 klachten via de Vlaamse ombudsdienst. Vermits een heleboel burgers het onderscheid tussen de verschillende lijnen niet kennen, komen er ook rechtstreeks bij de Vlaamse Ombudsdienst klachten binnen. De klachtendienst ontving dit jaar slechts één klacht via het kabinet. De Klachtendienst heeft aan het

Kabinet naar aanleiding van de nieuwe omzendbrief gevraagd om overleg te plegen. Tot op heden zonder gevolg. Zoals men uit de cijfers kan aflezen, worden er ook klachten via “georganiseerd middenveld” en “andere kanalen” doorgestuurd. Bij de ‘andere’ stellen we nog steeds vast dat het hier vooral over onmondige klagers gaat waarbij een familielid of een vertrouwenspersoon een bemiddelende rol speelt.

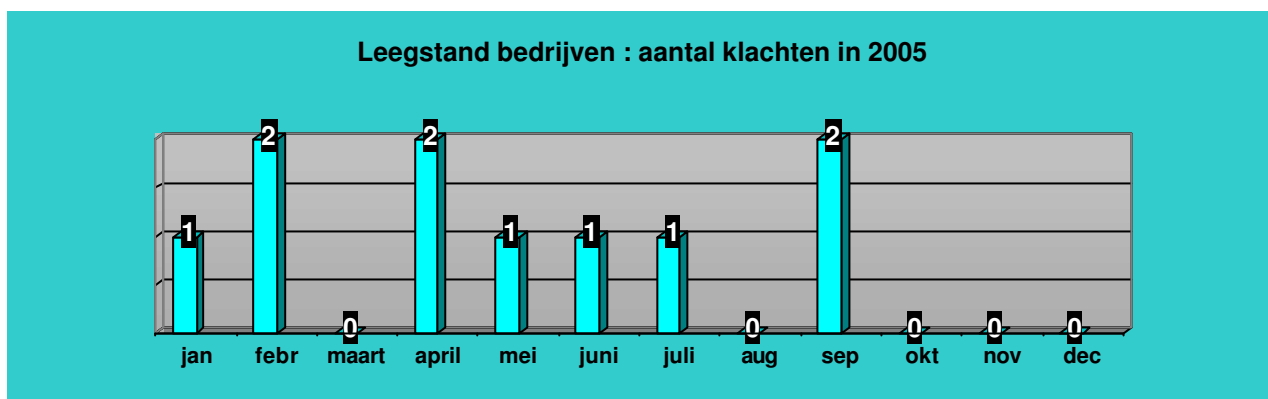
- De meeste ontvangstmeldingen worden ruim binnen de voorziene termijn verstuurd. Vier ontvangstmeldingen werden te laat verzonden. De klachtendienst heeft gedurende een hele tijd slechts met één klachtenbehandelaar gewerkt. Hoewel het aantal klachten geen voltijdse tweede klachtenbehandelaar verantwoordt, kan met één personeelslid geen voltijdse dienstverlening gegarandeerd worden.
- Wanneer we tenslotte de termijn voor het versturen van het antwoord bekijken, merken we dat er 28 klachten te laat werden afgehandeld. Dit aantal ligt aanzienlijk hoger dan vorig jaar (12). Hiervoor zijn er twee redenen. In eerste instantie was er gedurende een hele periode zoals hierboven reeds vermeld, slechts één klachtenbehandelaar. In tweede instantie is de klachtendienst ook afhankelijk van acties van derde personen. Indien de Klachtendienst Financiën na een eigen grondig onderzoek vaststelt dat de administratie bepaalde acties dient te ondernemen, wordt tussenkomst gevraagd via de contactpersonen. In sommige complexe gevallen kan niet alles binnen de 45 kalenderdagen afgehandeld zijn.
- Het overige gedeelte van de statistische gegevens zal besproken worden per sector.
- In de volgende grafiek werd een overzicht opgenomen van de gegronde klachten in 2005 in vergelijking met 2004. We dienen op te merken dat het aantal gegronde klachten bij de leegstand bedrijfsruimten en de leegstand woningen gedaald is. Bij de onroerende voorheffing zien we een lichte stijging.



## 5.2. Leegstandheffing bedrijfsruimten

- Uit de cijfergegevens vermeld in punten 1 en 2 kan worden vastgesteld dat er slechts 10 klachten leegstandheffing bedrijfsruimten werden ingediend.
- In deze sector werden er 946 aanslagen verstuurd in 2005, in vergelijking met 892 aanslagen voor hele jaar 2004. Het aantal ingediende bezwaarschriften bedroeg voor het jaar 2005, 247. Voor het hele jaar 2004 waren dit er 245.
- In vergelijking met de andere sectoren blijft het aantal klachten “leegstandheffing bedrijfsruimten” ook dit jaar zeer beperkt. De redenen hiervoor zijn de volgende. Ten eerste worden er, vooraleer een heffing verstuurd wordt, twee registratieattesten naar de betrokkene verstuurd. Tegen deze registratieattesten kan binnen de maand na ontvangst een bezwaarschrift ingediend worden. Er wordt duidelijk op gewezen dat indien er aan deze toestand niets verandert, een heffing zal verstuurd worden. De heffingsplichtige wordt met andere woorden voldoende gesensibiliseerd. Jaarlijks, vooraleer de heffing verstuurd wordt, ontvangt de heffingsplichtige van de inventarisbeheerder een nieuw registratieattest waardoor hij aangemoedigd wordt om zo snel mogelijk een einde te maken aan de opname op de lijst. Dit systeem zorgt er zo voor dat elk jaar minder aanslagen dienen verstuurd te worden. Ten tweede, indien de heffingsplichtige de heffing niet tijdig betaalt, riskeert hij een administratieve boete die de heffingsplichtige tot acties aanzet. Deze boete werd decretaal afgeschaft vanaf heffingsjaar 2003. Toch werden er in 2005 nog 34 boetes verstuurd. Dit kwam doordat nu pas bleek dat voor sommige heffingen van vóór heffingsjaar 2003 laattijdig betaald werden. Het gaat hier om opgeschorte heffingen waarvan de opschortingstermijn na x aantal verlengingen pas onlangs is verstreken. En dit zonder dat er schrapping van het pand uit de inventaris werd bekomen. Het resultaat hiervan was dat de opgeschorte heffing toch nog verschuldigd was en te laat werd betaald. Ten derde, de heffingsplichtigen zijn in dit geval vaak bedrijven die in tegenstelling tot natuurlijke personen meestal beschikken over meer juridische armslag en financiële middelen. Hierdoor zijn zij sneller geneigd een advocaat in te schakelen. Dit alles leidt er wellicht toe dat deze sector slechts een beperkt aantal klachten met zich meebrengt. Ter informatie kan de Klachtendienst Financiën melden dat er in 2005 73 heffingsplichtigen hun administratieve beslissing betwistten. Er zijn dus 73 nieuwe verzoekschriften ingediend bij de Rechtbank van Eerste Aanleg te Brussel.

Hieronder wordt grafisch een overzicht gegeven van de ingediende klachten. Piekmomenten blijven uit. De aanslagen werden vooral verstuurd in juni. De boetes werden verstuurd in augustus 2005. In 2005 volgde er een inhaaloperatie wat betreft de invordering. Er werden 67 herinneringen verstuurd in maart en april 2005. Er werden 282 maningen verstuurd verspreid over de maanden februari, maart, april, mei, juni en juli. Er werden 69 dwangbevelen verstuurd, waarvan er 25 vertrokken in april en 15 in juni, de rest verspreid over verschillende maanden. Ondanks deze intensifiëring werd er geen stijging van het aantal klachten voor deze sector vastgesteld.

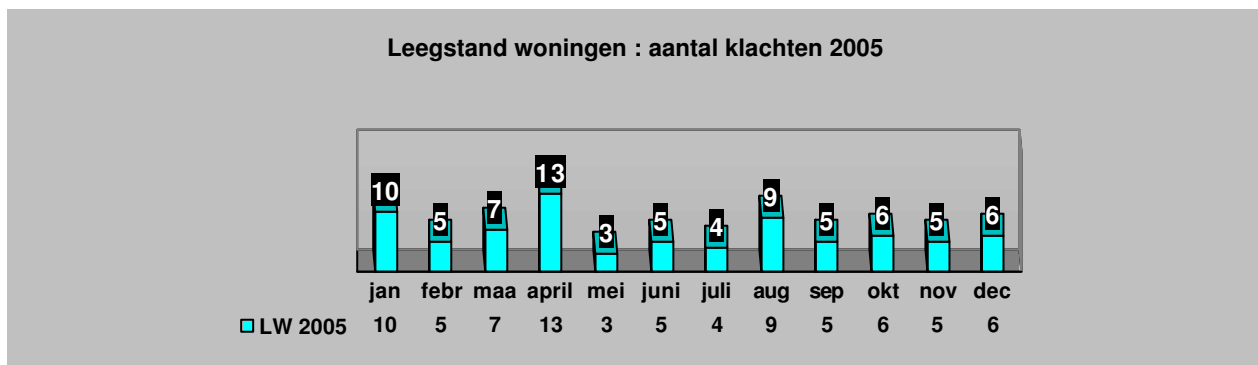


- Er werden slechts 2 onontvankelijke klachten ingediend waarbij de categorie ‘al eerder klacht ingediend’ werd aangeduid.
- Het aantal ontvankelijk ongegronde klachten bedroeg 5. Bij deze klachten was de klager onterecht niet akkoord met het antwoord dat hij van de administratie ontvangen had. Deze klachten kunnen als volgt opgedeeld worden. Er werd één klacht ingediend wegens adresseringsproblemen, één klacht handelde over een opsplitsing, een andere klacht ging over een verzoeker die via de klachtendienst wou te weten komen of hij de heffing al dan niet diende te betalen. Verder was er nog één klacht waarbij verzoeker niet akkoord was met de beslissing en één klacht viel niet onder de vier vorige. Deze vijf klachten werden steeds onterecht geformuleerd. De klager kreeg even wel een duidelijk schriftelijk antwoord van de klachtendienst waardoor het antwoord van de administratie beter kon aanvaard worden.
- Bij de deels gegronde en gegronde klachten handelt één klacht over ontoereikende informatieverstrekking en twee klachten betreffen een niet correcte beslissing. In het dossier over de ontoereikende informatieverstrekking beschikte een verzoeker over een document om een opschorting van de heffing te krijgen. Maar hij wist niet tot welke instantie hij zich moest wenden. Hierdoor werd de heffing verstuurd en het bezwaar kon niet meer worden ingewilligd. Een duidelijke communicatie tussen de verschillende diensten had dit probleem voor de verzoeker kunnen oplossen. Het is foutief te willen veronderstellen dat burgers hun weg kennen binnen de verschillende instanties die met deze heffing te maken hebben. Vanuit de cel bezwaren werd evenwel geen enkele fout gemaakt. Het kwaad was toen al geschied. De klachten omtrent de niet - correcte beslissing handelden ten eerste over een pand dat zowel opgenomen was op de lijst leegstand woningen als op de lijst leegstand bedrijfsruimten door een probleem met perceelnummers. Een fout bij de inventarisbeheerders was de oorzaak. De cel leegstand bedrijfsruimten heeft ambtshalve ontheffing verleend en aldus een oplossing geboden voor het probleem van de klager. De tweede klacht ging over een verzoeker die opschorting van betaling kreeg van de heffing tot juni 2006 maar alsnog een schrijven kreeg waarin gemeld werd dat hij de heffing diende te betalen en dit in samenhang met een hypothecaire inschrijving. Ook deze situatie werd door de administratie rechtgezet.
- Dit jaar werd er geen enkele klacht geformuleerd waarbij de ombudsnorm te lange behandeltermijn geschonden werd. De gemiddelde behandeltermijn van de bewaarschriften bedroeg in 2005, slechts 144 dagen. Dit wil dus zeggen dat de gemiddelde bezwaarindiener na 4,8 maand een beslissing ontving wat dus ruim vóór de redelijke termijn van zes maanden ligt.



### 5.3. Heffing leegstand en verkrotting van woningen en/of gebouwen

- Wanneer we kijken naar de beschikbare cijfergegevens, stellen we vast dat in 2005 78 klachten in verband met de heffing ter bestrijding van leegstand en verkrotting van woningen en/of gebouwen werden ingediend, in vergelijking met de 236 klachten in 2004. Er is dus sprake van een duidelijke daling van het aantal ingediende klachten. Dit jaar werden er 2 aanslagen verstuurd, 1418 afrekeningen en 1629 aanmaningen. Verder werden er ook nog 1882 dwangbevelen, 372 herinneringen verstuurd en werden er 1627 ambthalfve ontheffingen toegestaan. In 2005 werden er geen verjaringsstuitende dwangbevelen verstuurd. Wel werd er in 15 dossiers een akte van verzaking aan de verjaring verstuurd. De uitbesteding van de bezwaarschriften die een start nam midden 2002, kwam in de loop van de eerste helft van 2005 ten einde. De bezwaarschriften die nu nog lopende zijn worden door de administratie zelf afgehandeld. Dit aantal bedraagt nog 1064. Deze bezwaarschriften zitten ‘vast’ in een geschil, dit wil zeggen dat er op een beslissing van de administratie inzake een bezwaar, ingediend tegen een heffing voor een voorgaand heffingsjaar, een gerechtelijke procedure aanhangig werd gemaakt. De administratie is bijgevolg genoodzaakt het vonnis van de bevoegde rechtbank af te wachten vooraleer een volgend bezwaar te behandelen. In 2005 werden er 1576 bezwaarschriften afgehandeld. Gezien er al een groot aantal bezwaarschriften afgehandeld werd (zowel in 2005 als in de voorgaande jaren), is men volop bezig met de invordering van de heffingen. Hierbij kunnen we melden dat de achterstand van het Ontvangkantoor Leegstand Woningen betreffende de inningen tot en met het heffingsjaar 2001 zo goed als volledig werd weggewerkt.



We stellen vast dat in 2005 minder klachten leegstand woningen ingediend werden. Dit kwam vooral omdat er, gezien de wijzigingen van het decreet, geen aanslagen voor de heffingsjaren 2002 en 2003 verstuurd werden. Ook het feit dat de meeste bezwaarschriften al afgehandeld waren zorgde voor een daling.

Eind juni, begin juli werden er veel aanmaningen verstuurd wat tot een lichte verhoging van het aantal klachten in augustus heeft geleid.

- Het aantal onontvankelijke klachten bij de “leegstandheffing woningen” bedraagt 10. Wanneer we deze onontvankelijke klachten verder onderzoeken, stellen we vast dat de meerderheid van deze klachten onontvankelijk verklaard werden omdat er al eerder een klacht werd ingediend (6). Gezien de belangrijkheid van de bedragen van deze heffing, wordt er vaak voor een tweede keer gereageerd bij de Klachtendienst Financiën. Telkens wordt de mogelijkheid voor het indienen van een klacht in tweede lijn bij de Vlaamse Ombudsdienst vermeld, maar deze wordt niet steeds aangewend door de verzoekers.

Er werden tevens twee klachten over ‘beleid en regelgeving’ geformuleerd. De wijzigingen van het ‘oude’ decreet kwamen hierbij meermaals ter sprake. Heel wat verzoekers waren in de veronderstelling dat zij door het nieuwe decreet de heffingen van vorige heffingsjaren niet meer dienden te betalen. Verzoekers meldden ons vaak dat ze al het mogelijke deden om het pand zo vlug mogelijk van een lijst te doen schrappen maar dat de renovatie tijdrovend en financieel zwaar is. Bovendien zijn voor heel wat noodzakelijke renovatiewerken geen bouwvergunningen vereist. Deze verzoekers zien de heffing dan ook als een ware straf van de door hun geleverde inspanningen. Er werd in deze gevallen steeds doorverwezen naar de verzoekschriftenprocedure in het Vlaamse Parlement.

Verder kon er voor één klacht het belang niet worden aangetoond en voor één klacht werden nog niet alle beroepsprocedures aangewend.

- Wanneer we dan kijken naar de ontvankelijke klachten zien we dat 46 van deze klachten ongegrond waren. Dit is ongeveer 67,6 % van het totale aantal afgehandelde klachten. Het betreft hier voornamelijk verzoekers die een antwoord kregen van de administratie waarmee ze niet akkoord gaan. Hoewel de antwoorden van de administratie correct en duidelijk bevonden werden door de Klachtendienst Financiën, zijn er nog steeds klagers die zich daar niet willen bij neerleggen. In deze gevallen levert de Klachtendienst Financiën een meerwaarde door deze klager een onafhankelijk bevestigend antwoord te sturen waarin op een begrijpelijke manier zonder verwijzing naar wetsartikels uitgelegd wordt waarom er een bepaalde actie door de administratie gesteld werd. We stellen vast dat de nood aan een duidelijk antwoord hoog is.

Zoals ook vorige jaren al op te merken viel, beschouwen de klagers de Klachtendienst Financiën als een toetsingsinstrument om te zien of de administratie hun dossier procedureel correct behandeld heeft. Gelet op de hoge bedragen van de heffingen, de onzekerheid en de lange behandeltermijn van een geschil, gaan heffingsplichtigen, die niet akkoord zijn met de beslissing van hun bezwaarschrift, vaak een klacht indienen in plaats van een verzoekschrift. In de ontvangstmelding verwijst de Klachtendienst Financiën naar de mogelijkheid om een verzoekschrift op tegenspraak in te dienen bij de rechtbank van eerste aanleg te Brussel binnen een termijn van drie maanden te rekenen vanaf de kennisgeving van de beslissing. De reden hiervoor is dat heffingsplichtigen vaak hun klacht formuleren op een ogenblik waarbij de mogelijkheid om een verzoekschrift in te dienen minder dan 45 dagen bedraagt. Indien de Klachtendienst Financiën zou vaststellen dat de administratie een actie verkeerd of niet gedaan heeft, zal deze klacht bij de gegronde of deels gegronde klachten gecategoriseerd worden.

Verder handelden de onterechte klachten over deurwaardersproblemen, opsplitsingen, terugbetalingsproblemen en verzoekers die wilden weten of ze hun vordering al dan niet dienden te betalen. Al deze klachten werden dus onterecht geformuleerd maar elke verzoeker kreeg wel een duidelijk antwoord.

- Als we kijken naar de gegronde en deels gegronde klachten zien we dat er hier 22 klachten onder te categoriseren zijn. Een verder onderzoek van deze klachten, leert ons dat de gegronde en deels gegronde ontvankelijke klachten hoofdzakelijk gaan over een te lange behandeltermijn. Hierover konden wij 9 klachten vaststellen. Deze gingen zowel over de te lange behandeltermijn van bezwaarschriften (deze bedroeg in 2005 gemiddeld twee jaar en twee maanden, wat ruimschoots boven de norm van zes maanden ligt) als over de terugbetalingen die te laat werden uitgevoerd. Zoals reeds eerder in het verslag aangegeven werd, werd de achterstand inzake de afhandeling van bezwaarschriften in 2005 quasi volledig weggewerkt. Dit betekent dat heel veel

belastingplichtigen een afrekening ontvingen waarop uiteraard in geval van niet betaling nalatighedsinteressen werden aangerekend. Hoewel op de aanslagbiljetten uitdrukkelijk vermeld werd dat het indienen van een bezwaarschrift niet zorgt voor een kwijtschelding van interesten, zijn er heel wat belastingplichtigen die verkeerdelijk veronderstelden dat hun bezwaar toch zou worden ingewilligd en aldus niet betaalden en de beslissing afwachtten. Gezien de bijzonder lange behandeltermijnen lopen de interesten dan ook hoog op.

De tweede norm die veel voorkwam is deze van de ontoereikende informatieverstrekking (7 klachten). Vooral de beslissingen betreffende de bezwaarschriften zijn door de te ambtelijke taal moeilijk leesbaar voor de meeste verzoekers. Ook is het voor de burgers soms heel onduidelijk tot wie zij zich moeten wenden daar er verschillende actoren bij deze heffing aanwezig zijn: inventarisbeheerder, ontvangkantoor, cel bezwaren,... Er werden tevens twee klachten geregistreerd die gingen over terugbetalingsproblemen.

De laatste norm die voorkwam was deze van ‘niet correcte beslissing’. Hiervan waren er zes klachten. Deze gingen vooral over verkeerdelijk toegekende of niet toegekende ambtshalve ontheffingen, erfenskwesties en problemen inzake de onverdeeldheid. De norm ‘niet-correcte beslissing’ wordt door de Klachtendienst Financiën gehanteerd wanneer de dienst vindt dat de administratie een handeling verkeerd of niet gesteld heeft.

- Wanneer we kijken naar de mate waarin de (deels) gegronde klachten zijn opgelost zien we dat er vijf klachten onopgelost waren. Zestien van de klachten werden opgelost en eentje werd slechts gedeeltelijk opgelost.

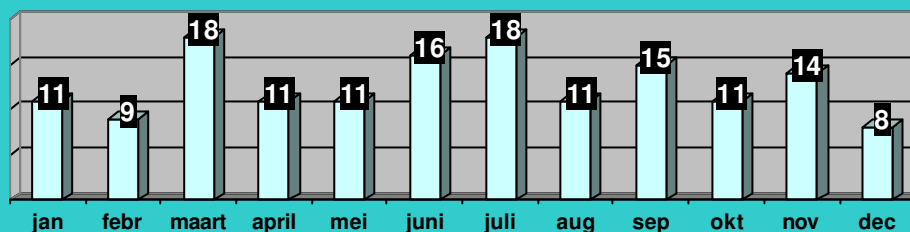
De Klachtendienst Financiën wenst te benadrukken dat wanneer zij fouten vaststelt, de administratie steeds in de mate van het mogelijke tracht een oplossing te vinden.

#### **5.4. Onroerende voorheffing**

- Voor de sector onroerende voorheffing werden 153 klachten ingediend. Ook in deze sector valt een daling van het aantal ingediende klachten vast te stellen. In 2004 werden er immers 246 klachten ingediend. Door de Belastingdienst voor Vlaanderen werden er in het jaar 2005, 2 652 617 aanslagen, verstuurd. Het aantal ingediende bezwaren voor aanslagjaar 2005 bedroeg 22 296. In vergelijking met vorig jaar werden er minder bezwaren ingediend, in 2004 waren het er immers 23 642. Deze daling is vermoedelijk te wijten aan het continu verbeteren van de werking van de Belastingdienst van Vlaanderen. De gemiddelde behandeltermijn van de bezwaren bedraagt 111,5 dagen. Dit valt dus binnen de vooropgestelde behandeltermijn van zes maanden.

De meeste aanslagbiljetten werden verstuurd in de periode mei-september 2005. Er valt geen duidelijk verband te trekken tussen het versturen van deze aanslagen en het indienen van klachten.

Onroerende voorheffing : aantal klachten 2005



- Het aantal onontvankelijke klachten bij de onroerende voorheffing bedraagt 25. Wanneer we deze onontvankelijke klachten verder onderzoeken, stellen we vast dat er voor de meerderheid van de klachten al eerder een klacht werd ingediend. Het betreft hier vaak klachten van verzoekers die niet akkoord gaan met de beslissing van een bezwaarschrift. Zij hebben van de Klachtendienst Financiën een duidelijke brief ontvangen waarin vermeld staat waarom hun bezwaar wordt afgewezen, maar ze weigeren dit te aanvaarden. In plaats van contact op te nemen met de tweede lijn waarnaar duidelijk verwezen wordt in de brief van de Klachtendienst, verkiezen zij voor een tweede maal contact op te nemen met de Klachtendienst. Indien deze klagers nieuwe elementen zouden aanvoeren, wordt hun klacht als een ontvankelijke klacht verder behandeld. Indien het louter een reactie betreft, wordt doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

De tweede belangrijkste reden was dat nog niet alle beroepsprocedures waren aangewend. De Klachtendienst raakt meer en meer bekend. Vooral klagers die in vorige jaren een klacht formuleerden, komen liever onmiddellijk naar de Klachtendienst alvorens de nulde lijn in eerste instantie te raadplegen. Sommige burgers hebben ook hoge verwachtingen van de administratie. Wanneer zij een bezwaar indienen, veronderstellen zij dat de administratie onmiddellijk een antwoord kan geven. In dergelijke gevallen verschaft de Klachtendienst informatie over de stand van zaken in het dossier.

Ook werden er een aantal klachten ingediend over beleid en regelgeving. Een voorbeeld hiervan is een klacht over de voorwaarden om te kunnen genieten van een proportionele vermindering van de onroerende voorheffing. Een verzoeker biedt zijn leegstaande woning enkel te koop aan, terwijl om van de vermindering te kunnen genieten, de woning ook te huur moet aangeboden worden. De Klachtendienst heeft in dergelijke gevallen steeds de mogelijkheid van de verzoekschriftenprocedure in het Vlaamse Parlement aangehaald.

Verder werd nog een klacht ingediend over feiten die dateerden van meer dan een jaar voor indiening en werden er ook een paar klachten onder de noemer 'geen Vlaamse overheid' gecategoriseerd.

- Het aantal ontvankelijk ongegronde klachten bedraagt 70. Dit betekent dat 53 % van de afgehandelde klachten onterecht was. Net zoals bij de klachten van de sector 'leegstand woningen' gebruiken burgers de Klachtendienst Financiën vaak als laatste redmiddel om hun gelijk te halen of om hun kansen af te wegen om een juridisch geding aan te spannen. Bovendien hanteren burgers vaak een verkeerde interpretatie van de geldende wetgeving ter zake. We

stellen vast dat de klager soms verkeerde of gebrekkige informatie meedeelt, waardoor de klacht in eerste instantie ontvankelijk verklaard werd. Aangezien de Klachtendienst Financiën toegang heeft tot alle databanken van de onroerende voorheffing, wordt vrijwel onmiddellijk duidelijk dat de klager onterecht zijn klacht formuleert. De Klachtendienst legt de klager dan op een begrijpelijke manier uit waarom hij ongelijk heeft. De belangrijkste door de klachtendienst geregistreerde categorieën bij de ongegronde klachten waren “niet akkoord met antwoord van de administratie”, “opsplitsing”, “deurwaardersproblemen”, “afbetalingsregeling”.

- Wanneer de ombudsnormen van de gegronde en deels gegronde klachten onderzocht worden, stellen we vast dat er bij 26 klachten sprake was van een ‘te lange behandeltermijn’. Er dient opgemerkt dat de Belastingdienst voor Vlaanderen bij de behandeling van bezwaarschriften vaak afhankelijk is van het advies van de Administratie van het Kadaster, Registratie en Domeinen. Hoewel er duidelijke afspraken over de termijn voor het formuleren van een advies zijn, werd deze meermaals overschreden. De Belastingdienst voor Vlaanderen verstuurt indien het advies niet binnen de vooropgestelde termijn binnenkomt, automatisch een herinnering en probeert hiermee alle bezwaarschriften binnen de 6 maanden af te handelen. Wat ook lukt voor de bezwaren waarvoor geen extern advies voor nodig is. Een andere reden voor de te lange behandeltermijn kwam in sommige gevallen ook door het te laat opheffen van de blokkeringscode waardoor verzoekers meerdere aanslagbiljetten op korte tijd ontvingen. In het verleden ontving de Klachtendienst klachten waarvoor de blokkeringscode nog diende opgeheven te worden terwijl de Belastingdienst voor Vlaanderen dit probleem nu grotendeels heeft opgelost. Uiteraard is door het opheffen van de blokkeringscode het systeem voor het versturen van de aanslagen niet langer geblokkeerd waardoor verzoekers meerdere aanslagen tegelijk ontvangen. De Klachtendienst stelt vast dat er ook een gedeelte van de verzoekers zonder specifieke reden meerdere aanslagbiljetten binnen een korte periode ontvangen. Indien het versturen van de aanslagbiljetten meer dan zes maanden buiten deze normale versturingsperiode ligt, periode mei – september, heeft de klachtendienst dit geregistreerd als een terechte klacht. Samengevat kan gesteld worden dat, hoewel de Belastingdienst voor Vlaanderen in de gevallen van de onregelmatige termijn van het versturen van aanslagbiljetten geen fout gemaakt heeft, deze klachten toch als terecht geregistreerd werden. Immers de Belastingdienst voor Vlaanderen heeft drie jaar de tijd om aanslagbiljetten aan te maken.

De tweede ombudsnorm die het meest aan bod kwam was ‘niet-correcte beslissing’ (17). Zoals al eerder vermeld, wordt er met ‘beslissing’ niet noodzakelijk een bezwaarbeslissing bedoeld. Het betreft hier klachten waarbij de Belastingdienst voor Vlaanderen een verkeerde actie heeft uitgevoerd of waarin zij verkeerdelijk geen actie heeft uitgevoerd. Om een beter beeld te scheppen van deze klachten, werden deze verder onderzocht. De Klachtendienst Financiën stelt vast dat er nog steeds klachten ingediend worden wegens foutieve koppelingen in de databank bij de Belastingdienst voor Vlaanderen. Hierdoor dienen bijvoorbeeld sommige verzoekers meerdere aanslagjaren op rij een zelfde vermindering aan te vragen. Daarnaast waren er in een aantal gevallen adresseringsproblemen. Een aantal klagers formuleerden een terechte klacht aangaande een deurwaarder. Het betrof hier een laattijdige doorstorting, een onterechte versturing van een dwangbevel en het niet respecteren van een opschorting van de invorderingsprocedures. De Belastingdienst voor Vlaanderen evalueert regelmatig de deurwaarders en houdt daarbij rekening met de ingediende klachten.

Daarnaast werden er ook nog 14 klachten geformuleerd onder de norm ‘ontoereikende informatieverstrekking’. Gezien het grote aantal aanslagen en bezwaarschriften, is de Belastingdienst voor Vlaanderen verplicht om standaard beslissingsbrieven te hanteren.

Hierdoor is de motivatie in de beslissingsbrieven hoewel juridisch correct, onduidelijk voor de bezwaarindiener. De Belastingdienst voor Vlaanderen tracht deze klachten in de mate van het mogelijke te verhelpen door regelmatig de motivatie in beslissingsbrieven te verfijnen. De Klachtendienst Financiën stelt vast dat deze klachten voornamelijk geformuleerd worden bij bezwaarschriften tot het bekomen van een proportionele vermindering en een vermindering wegens bescheiden woning. De dossierbehandelaars van de bezwaarschriften zouden in de mate van het mogelijke sneller moeten overgaan tot een hoger niveau van geïndividualiseerde brieven. Enkele voorbeelden van ontoereikende informatieverstrekking zijn: het geven van onduidelijke motivatie bij de beslissing van een bezwaarschrift voor proportionele vermindering, het niet ingaan op andere vragen die de verzoeker gesteld had naast de hoofdgrief, het niet vermelden aan een ex vrouw waarom zij de aanslagen kreeg die in feite haar man moest krijgen,...

Twee klachten kon men ook nog plaatsen onder de norm ‘onvoldoende bereikbaarheid’ die op piekmomenten soms toch nog een probleem vormt maar die men nooit helemaal kan uitsluiten. Drie klachten plaatste men onder de norm ‘andere’.

- Wanneer de gegronde en deels gegronde klachten van naderbij onderzocht worden, zien we dat 7 daarvan niet konden worden opgelost.

## **6. WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR (TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING) ?**

### **6.1. Algemeen**

- De bespreking van de punten 6 en 7 wordt ook dit jaar niet beperkt tot realisaties en voorstellen op basis van de klachtenbehandeling. De administratie was en is zich terdege bewust van knelpunten en problemen die aanleiding kunnen geven tot klachten. Dit bewustzijn wordt uiteraard getoetst aan en in de focus gehouden door de maandelijkse rapportering van de Klachtendienst Financiën wat de afdeling Financieel Management stimuleert om continu te werken aan de verbetering van de dossierbehandeling. Sedert januari 2005 vindt er op regelmatige basis een overleg plaats tussen de klachtenbehandelaars en de contactpersonen van de verschillende cellen. Deze overlegmomenten worden door de klachtendienst onder meer gebruikt om de terechte klachten te bespreken om een beeld te krijgen van de activiteiten in de verschillende sectoren en om samen oplossingen te vinden voor veel voorkomende klachten. Van deze vergaderingen wordt een verslag overgemaakt aan het management.
- Sedert 2003 werd een begin gemaakt met de ontwikkeling van het Vlaams Fiscaal Platform. Het Vlaams Fiscaal Platform is een informaticatoepassing die voor alle huidige en toekomstige heffingen en taksen kan gebruikt worden.

Het ritme van de verder concretisering is uiteraard afhankelijk van de toegewezen budgettaire middelen.

### **6.2. Heffing leegstand bedrijfsruimten**

- In mei/juni werden de brieven van het ontvangkantoor herschreven, deze werden nagelezen door de klachtendienst Financiën. Vanaf eind juli/begin augustus werden deze nieuwe brieven gebruikt. De klachtendienst heeft vastgesteld dat deze brieven veel begrijpelijker en duidelijker overkomen bij de burger. De Klachtendienst hoopt in de toekomst ook bij andere sectoren advies te kunnen verlenen.
- Er zal een automatische hypothecaire inschrijving op het belaste pand volgen wanneer bij onverdeeltheid van eigenaars er geen tijdige betaling volgde. Deze regeling gaat van kracht vanaf heffingsjaar 2004 voor alle dossiers inzake mede – eigendom. Er zal wel een hypothecaire inschrijving genomen worden voor de voorgaande onbetaalde heffingsjaren.

- Intensifiëring invordering

In 2005 werd de invordering van de reeds in het verleden verstuurd heffingen en boetes verder opgedreven.

### **6.3. Heffing leegstand en verkrotting van woningen en/of gebouwen**

- Intensifiëring invordering

Gezien de voorbije jaren heel veel bezwaarschriften afgehandeld werden, waren er nog heel veel openstaande bedragen. Het is de bedoeling dat de invordering van de oude dossiers, volgens het ‘oude’ decreet, zo veel mogelijk afgehandeld is op het ogenblik dat er nieuwe heffingen verstuurd worden. Indien de werklast op dat ogenblik minder is, zullen er ook geen achterstanden ontstaan bij het versturen van de nieuwe heffingen en kan in de toekomst het probleem van de lange behandeltermijnen vermeden worden.

- Het nieuwe heffingsdecreet

Zoals reeds in ons vorig verslag werd aangegeven, dateert het ‘nieuwe’ heffingsdecreet van 7 mei 2004 en werd het gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 5 augustus 2004. Ondertussen werden verfijningen doorgevoerd bij decreten van 24 december 2004, 24 juni 2005 en 23 december 2005. Het uitvoeringsbesluit werd eveneens aangepast bij besluiten van 14 juli 2004 en 8 juli 2005.

Het nieuwe decreet komt tegemoet aan de klachten leegstandsheffing en zorgt tevens voor een uniformisering van de regelgeving.

Door het nieuwe decreet zijn de inventarisbeheerders in 2005 druk bezig geweest met het op punt stellen van de inventarissen. Correcte inventarissen zullen ervoor zorgen dat er veel minder bezwaren zullen worden ingediend op het ogenblik dat de heffingen vertrekken. In 2005 werden naar aanleiding van het nieuwe decreet nog geen aanslagbiljetten verstuurd; de eerste heffingen werden wel reeds ingekohierd eind 2005. Naar aanleiding van de nieuwe inkohieringen eind 2005 werden echter nog tal van onvolkomendheden aan de inventarissen vastgesteld. Hier is dus nog een lange weg te gaan. Verwacht wordt dat als reactie op de nieuwe heffingen een aantal klachten zullen worden ingediend. Het nieuwe decreet werd tot op heden onvoldoende duidelijk gecommuniceerd naar de burgers. De klachtendienst hoopt vanuit haar kant dat de inventarisbeheerder de burger voldoende inlicht over het nieuwe decreet op het ogenblik dat de registratieattesten verstuurd worden.

In de loop van het jaar 2005 heeft de administratie ROHM in samenwerking met de afdeling Financieel Management een nieuwe databank uitgewerkt en uitvoerig getest. Dit heeft tot gevolg dat een doorgedreven controle van de inventarisgegevens, waarop de heffing is gestoeld, mogelijk wordt. Hierdoor en door een actievere opvolging van deze inventarisgegevens zal het aantal bezwaren en klachten aanzienlijk dalen.

Er wordt verwacht dat er naar aanleiding van het versturen van de nieuwe heffingen wat klachten zullen binnenkomen over de hoogte van de heffingen vermits het minimumbedrag van de



heffingen wordt opgetrokken naar 990 euro voor een opname op de lijst leegstand en naar 1980 euro voor een opname op de lijst verwaarlozing en ongeschikt/onbewoonbaar; dit in tegenstelling tot het algemene minimumbedrag van 495 euro bij het oude decreet.

- Uniformisering bij ambtshalve ontheffing

Voortaan zullen er ontvangstmeldingen (WIB 1992 art 376 werd aangepast) verstuurd worden bij verzoeken tot ambtshalve ontheffing. In het verleden was dit niet het geval bij leegstand woningen. In geval van inwilliging wordt er geen ontvangstmelding verstuurd.

- Onverdeeldheden

Op 4 juni 2004 velde de rechtbank van eerste aanleg te Brussel een belangrijk vonnis inzake onverdeeldheid. Het komt er grosso modo op neer dat een administratieve akte houdende de vaststellingen van leegstand en/of verwaarlozing moeten gestuurd worden naar alle mede-eigenaars (lees belastingplichtigen in de zin van artikel 27, §1 van het decreet).

Voor alle dossiers waarin na 4 juni 2004 nog een beslissing diende te worden genomen wordt aldus nagegaan indien aan deze vereiste werd voldaan. Is dit niet het geval, nl. werd de administratieve akte niet naar iedereen verstuurd, dan wordt het bezwaar ingewilligd.

De afdeling Financieel Management heeft getracht om het probleem van verzoekers die zowel bezwaren hadden die ingewilligd en afgewezen werden op te lossen. Een voorbeeld zal dit verduidelijken. Een verzoeker ontving in 2003 dus vóór 4 juni 2004 een negatieve beslissing inzake een bezwaarschrift van het heffingsjaar 2001. Over hetzelfde pand ontvangt hij in 2005, dus ná 4 juni 2004, een positieve beslissing inzake een bezwaarschrift van het heffingsjaar 1999 ingevolge onverdeeldheid. In dergelijke gevallen gaat de administratie via een administratieve oninbaarstelling het bezwaarschrift van het heffingsjaar 2001 alsnog inwilligen. Belangrijk hierbij is dat het over hetzelfde pand gaat en dat de beslissing die vóór 4 juni 2004 gemaakt werd betrekking heeft op een later heffingsjaar dan de beslissing die ná 4 juni gemaakt werd.

## 6.4. Onroerende voorheffing

- E-government

In februari 2003 werd het startsein gegeven voor e-government voor onroerende voorheffing. Vanaf dat ogenblik konden burgers via [www.onroerendevoorheffing.be](http://www.onroerendevoorheffing.be) nagaan in welk stadium hun bezwaardossier zich bevindt. Via een codesysteem zoals ‘dossier in behandeling’, ‘wachten op informatie van de burger’, ‘wachten op informatie van derden’, ... kan de burger zijn dossier opvolgen. Burgers kunnen via deze website berekeningssimulaties laten uitvoeren en worden op een gebruiksvriendelijke wijze begeleid. De volledige wetgeving staat ter beschikking van de burger. Via een FAQ (rubriek veel gestelde vragen) wordt getracht op de meest gestelde vragen een duidelijk antwoord te geven. Deze site wordt regelmatig geactualiseerd en verbeterd.

Via deze website kan men nu ook volledig elektronisch een geldig bezwaarschrift indienen. Het is niet langer nodig dat de belastingplichtige het bezwaarschrift afdrukt, ondertekent en opstuurt naar de Belastingdienst voor Vlaanderen. De bezwaarindiener kan het bezwaarschrift

onmiddellijk online versturen. Om deze vernieuwde online dienst te kunnen gebruiken, zal de bewaarindiener zich dienen te authenticeren aan de hand van een token. Indien de bezwaarindiener nog niet over een token beschikt, kan hij er één aanvragen via de federale portaalsite :

<https://www.belgium.be/usermgmt/eGovUserMgmtwebapp/public/RegistrationIntro.do>.

Via een token, dit is een kaartje zoals een bankkaart met daarop 24 persoonlijke nummer gedrukt, kan men toegang krijgen tot webservices onroerende voorheffing. Waar het authenticatieniveau inzake toegang tot de verschillende webservices onroerende voorheffing zich voorheen beperkte tot de input van een combinatie van unieke nummers werden in de loop van 2005 een aantal essentiële stappen gezet om het beveiligingsniveau op te krikken. De burger dient zich voortaan te authenticeren d.m.v. een token om toegang te krijgen tot de modules ‘indienen bezwaar en opvolgen status bezwaar’. Voor wie nog niet over een token beschikt, kan deze aanvragen op de portaalsite van de federale overheid.

De module ‘opvragen status bezwaarschrift’ werd in de loop van 2005 ook verder verfijnd. Meer concreet krijgt de belastingplichtige een overzicht van alle inkomende en uitgaande briefwisseling inzake zijn bezwaardossier.

Daarnaast is er ook een nieuwe webservice, namelijk ‘opvragen belastingdossier’. Via deze webapplicatie kan de belastingplichtige onroerende voorheffing de volledige stand van zijn belastingdossier op de voet volgen en een antwoord krijgen op vragen als ‘is er reeds een aanslagbiljet verzonden?’, ‘heb ik reeds betaald?’,...

Om de digitale kloof te dichten werd bovendien voorzien in een maximale aanwending van voornoemde webservices door het voorlichtersteam van de Vlaamse Infolijn. Door een ver doorgedreven integratie van deze applicaties met de applicatie (Siebel) van de Vlaamse Infolijn kan ook een burger zonder internettoegang toegang krijgen tot deze belangrijke dossierinformatie.

Zoals reeds in het vorige jaarverslag werd aangegeven heeft de Belastingdienst voor Vlaanderen in 2004 ook een systeem voor e-notificaties ontwikkeld. Hierbij kunnen notarissen elektronisch een notificatie doen.

In uitvoering van artikel 433 van het Wetboek van de inkomstenbelasting 1992 notificeert de notaris dat hij gevorderd is om een akte, die een vervreemding of desgevallend een hypotheaire aanwending van een onroerend goed tot voorwerp heeft, op te maken. In het verleden kon de notaris dit enkel schriftelijk doen.

In het kader van e-government werd er een project rond e-notificaties uitgevoerd. In 2004 werd er gestart met een testfase en vanaf 6 december 2004 kunnen alle notarissen dit systeem gebruiken. Voor 2005 kwamen gemiddeld 40% van de notificaties binnen via het systeem. Begin 2005 is men gestart met 23,5% en dit is enkel positief blijven evolueren tot 68,6% in december. Verwacht wordt dat dit nog verder zal uitbreiden.

In de loop van 2006 wordt bovendien het nodige gedaan om deze webapplicaties eveneens toegankelijk te maken via de elektronische identiteitskaart (EID). Een logische stap zeker in het licht van de verdere uitrol van de EID.

- Fouten in verzendingsadressen oplossen

De Vlaamse overheid (in het bijzonder ABAFIM en de Belastingdienst voor Vlaanderen) moet ervoor zorgen dat fouten in de verzendingsadressen van heffingsplichtigen met een tijdelijke buitenlandse verblijfplaats zo snel mogelijk verbeterd worden. Hetzelfde geldt voor de adressen van de erfgenamen van heffingsplichtigen.

In principe gebruikt de Belastingdienst voor Vlaanderen het adres zoals dit vermeld staat in het Rijksregister tenzij de belastingplichtige een ‘afwijkend verzendadres’ heeft ingevoerd. Het adres, gekend via het Rijksregister of door de belastingplichtige doorgegeven moet gekend zijn vóór er met de aanmaak van de aanslagbiljetten gestart wordt. Buitenlandse adressen zijn niet altijd betrouwbaar daar men niet elke belastingplichtige gaat volgen die naar het buitenland verhuist.

Wanneer men geconfronteerd wordt met een retour in geval van een buitenlands adres, zal men veelal de gemeentebesturen van de laatst vermoedelijke verblijfplaats contacteren om het nieuwe adres te kennen.

Ingeval bepaalde briefwisseling door de post terugbezorgd wordt, volgt later een onderzoek naar de reden hiervan (vb. verhuis, overlijden, ...)

Vermits de foutieve adressen veelal voorkomen in de fase van de gedwongen invordering en de belastingplichtige er alle belang bij denkt te hebben dat men hem niet vindt is de opzoeking van deze adressen vaak zeer moeilijk zonet onoverkomelijk.

Indien men te maken heeft met erfgenamen dient men te melden dat het niet altijd het adres van de erfgenaam is dat moeilijk te vinden is maar wel ‘wie’ de erfgenaam is. Deze gegevens kan men opvragen bij derden zoals AKRED, de gemeentebesturen of notarissen.

- Opsplitsing van aanslagbiljetten onroerende voorheffing

Vanaf aanslagjaar 2005 gebeuren opsplitsingen automatisch voor belastingplichtigen die in het aanslagjaar 2004 een opsplitsing aangevraagd en verkregen hebben en waarvoor de eigendomsrechten niet gewijzigd zijn. Uiteraard zal de automatische opsplitsing eindigen wanneer er iets wijzigt in de eigendomsrechten.

- Nalatenschap

Indien de belastingplichtige overleden is na 1 januari van het aanslagjaar, kan geen opsplitsing meer worden toegestaan, vermits men anders het kohier moet vernietigen. Een aanslagbiljet onroerende voorheffing wordt verstuurd naar diegene die als eerste erfgenaam gekend is. Er wordt dan wel een brief naar de erfgenamen gestuurd waarin vermeld wordt dat opsplitsing niet kan worden toegestaan en dat wordt aangeraden om zijn/haar verschuldigd gedeelte te betalen en dat dit dan gemeenschappelijk kan overgemaakt worden. Indien de eerste aangeschrevene betaalt en hij krijgt deurwaarder met aanmaning voor wat betreft het gedeelte dat de anderen niet betaalden, werd afgesproken dat de deurwaarder dan de andere erfgenamen een aanmaning gaat

versturen en dat de eerst aangeschrevene verder met rust wordt gelaten. Voor een belastingplichtige die overleden is vóór 1 januari wordt het kohierartikel vernietigd en opnieuw ingekohierd op naam van de werkelijke eigenaars (erfgenamen).

## **7. WELKE CONCRETE VOORSTELLEN TOT VERBETERING ZIJN ER GEPLAND (OP BASIS VAN DE BEHANDELDE KLACHTEN)?**

### **7.1. Algemeen**

- Ook in 2006 zal ABAFIM de ingeslagen weg van het uniformiseren van wetgeving en procedures verder bewandelen. Hierdoor zal uiteindelijk de klanttevredenheid zeker toenemen.
- Door de positieve ervaring met de overlegvergaderingen met de verschillende cellen zullen er in de toekomst gelijkaardige overlegmomenten plaatsvinden. Dit zal de kwaliteit van de werking zeker ten goede komen en toelaten om aan klachtenmanagement te doen in plaats van klachtenbehandeling.

### **7.2. Heffing leegstand bedrijfsruimten**

- Harmonisering wetgeving

Zoals in het algemeen gedeelte reeds werd aangegeven gaat men de wetgevingen met betrekking tot de leegstandheffing woningen, bedrijfsruimten en de onroerende voorheffing trachten te harmoniseren. De voorgestelde wijzigingen aan het decreet beogen één procedure en een administratieve vereenvoudiging en transparantie voor de belastingplichtige. Net zoals bij de leegstand woningen zal er een vrijstelling en opschorting voorzien worden voor de nieuwe eigenaars die door erfopvolging of testament eigendom bekomen hebben. Deze vrijstelling of opschorting geldt dan voor alle mede-eigenaars van dat pand volgens het principe van de hoofdelijkheid.

De hier voorgestelde wijzigingen beogen een ééngemaakte procedure gestoeld op het wetboek van inkomstenbelastingen, een administratieve vereenvoudiging, en een grotere transparantie van de regelgeving in het voordeel van de burger. Deze heffing is immers net als de onroerende voorheffing gerelateerd aan het kadastraal inkomen. Het is dan ook logisch dat de inningsprocedure van beide heffingen zoveel als mogelijk gelijklopend zijn.

De voornaamste voorgestelde wijzigingen zijn:

- de belastingplichtige is diegene die op 1 januari van het aanslagjaar voldoet aan alle vereisten om belast te worden;
- de bezwaartermijn bedraagt 3 maanden na de datum van verzending van het aanslagbiljet;

- de betaaltermijn bedraagt twee maanden te rekenen vanaf diezelfde datum;
- de verwijl – en moratoriumintresten worden berekend aan de wettelijke rentevoet;
- erfgenamen en legatarissen worden voortaan ook als nieuwe eigenaar beschouwd.

Op deze wijze wordt ook tegemoet gekomen aan een aantal eerder geformuleerde aanbevelingen van de ombudsman.

### **7.3. Heffing leegstand en verkrotting van woningen en/of gebouwen**

- Het nieuwe decreet verder operationaliseren

De eerste heffingen zijn verstuurd begin januari 2006. De nieuwe ontwikkelde databank zal pas in 2006 in gebruik genomen worden. Vermoedelijk zullen er in de loop van 2006 verdere verbeteringen nodig zijn.

### **7.4. Onroerende voorheffing**

- Tot en met aanslagjaar 2004 voorzag artikel 376, §3, 2° W.I.B. dat alle verminderingen en vrijstellingen voortvloeiend uit de toepassing van o.a. artikel 257 konden worden toegepast voorzover het tot die verminderingen of vrijstellingen aanleiding gevend feit door de administratie werd vastgesteld of door de belastingschuldige aan de administratie werd bekendgemaakt binnen drie jaar vanaf 1 januari van het aanslagjaar waartoe de belasting behoort waarop die verminderingen of vrijstellingen moeten worden verleend. Het was de bedoeling van de wetgever de mogelijkheid te scheppen tot ambtshalve toekenning van belastingverminderingen waarop de belastingplichtige recht had, doch die hem om een of andere reden of bij vergissing niet werden toegekend bij de vestiging van de aanslag en die hij, eventueel wegens onwetendheid, evenmin had gevraagd in een regelmatig bezwaarschrift.

In de praktijk werden misbruiken vastgesteld in verband met deze regeling, vooral in verband met de proportionele vermindering wegens improductiviteit van gebouwde onroerende goederen (art 257, §2,3° WIB 92). Bepaalde belastingplichtigen (voornamelijk bedrijven) betalen het volledige bedrag zoals vermeld op hun aanslagbiljet, laten vervolgens de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift verstrijken en vragen later een ambtshalve ontheffing aan. Aangezien dit artikel de bezwaartermijn verlengd tot drie jaar diende er in een aantal gevallen een ontheffing te worden verleend met uitbetaling van moratoriumintresten.

Met het programmadecreet van 24 december 2004 werd de formulering van artikel 376, §3, 2° W.I.B. aangepast zodanig dat deze regeling met ingang van aanslagjaar 2005 niet meer van toepassing is op de proportionele vermindering wegens improductiviteit voor gebouwde onroerende goederen.

Wanneer de improductiviteit kan worden aangetoond binnen de bezwaartermijn, heeft de belastingplichtige er voortaan dan ook alle belang bij om de termijn van drie maanden niet te laten verstrijken en tijdig een bezwaarschrift in te dienen.

Wanneer de improductiviteit enkel buiten de bezwaartermijn kan worden aangetoond blijft de mogelijkheid bestaan om een ambtshalve ontheffing te vragen, maar dan enkel en alleen indien hij nieuwe bescheiden of feiten kan overleggen of inroepen en hij bovendien het laattijdig overleggen of inroepen daarvan met gewettigde redenen kan verantwoorden.

De belastingplichtige kan dus beter de kwijtschelding of proportionele vermindering, indien mogelijk, binnen de normale bezwaartermijn aanvragen, zodat hij niet het risico loopt dat een latere aanvraag tot ambtshalve ontheffing wordt afgewezen. Op deze manier wordt het aanwenden van de wettelijk voorziene rechtsmiddelen, vanuit speculatieve inzichten, zoveel als mogelijk vermeden.

In de praktijk zal naar aanleiding van een ingediend bezwaarschrift, de administratieve behandeling worden opgeschort tot het einde van het lopende aanslagjaar. Pas na het verstrijken van het aanslagjaar kan de volledige periode van improductiviteit gekend zijn. In het ontvangstbewijs zal worden gevraagd om de einddatum van de improductiviteit zo snel mogelijk mee te delen.

- Vermindering bescheiden woning: om in aanmerking te komen voor de vermindering wegens bescheiden woning mag het totaal kadastraal inkomen van al de onroerende goederen eigendom van een belastingplichtige niet meer bedragen dan 745 euro. In het verleden was het programmatorisch onmogelijk om de partiële rechten te herkennen die een belastingplichtige heeft in bepaalde eigendommen. Het programma werd nu aangepast waardoor, op basis van de gegevens van het kadaster, de partiële eigendomsrechten wel kunnen worden herkend en zo kan gekeken worden of de belastingplichtige nog in aanmerking komt voor de vermindering wegens bescheiden woning.
- Aan de Administratie van het Kadaster, Registratie en Domeinen werd gevraagd om ieder jaar op hetzelfde tijdstip dezelfde gegevens aangaande dezelfde gemeenten aan te leveren, om er voor te zorgen dat de burgers ieder jaar op hetzelfde tijdstip hun aanslag krijgen. AKRED laat weten dat dit niet mogelijk is gelet op de interne werkprocedures.
- Met het oog op het verkrijgen van de nodige informatie aangaande bezwaren nodig om bepaalde managementbeslissingen te kunnen nemen, werd er beslist om de datawarehouse uit te breiden met een nieuwe kubus ‘verstuurde documenten’. Hierdoor zal het mogelijk zijn statistieken te trekken op niveau van bezwaren en dit op een eenvoudige manier. Zo zal bijvoorbeeld voor elk type bezwaren kunnen nagegaan worden hoeveel bezwaren er goedgekeurd worden, binnen welk tijdstip, hoeveel er werden afgekeurd, enz. zonder manuele tussenkomst wat dus het risico op fouten sterk vermindert. De voorbereidende vergaderingen hebben reeds plaats gevonden en de kubus zal vermoedelijk operationeel zijn in het voorjaar 2006.

## **8. TOT SLOT**

- Zoals in het vorige verslag werd aangegeven werkt de klachtendienst Financiën sedert 1 januari 2005 met slechts één klachtenbehandelaar. Tijdens het jaar werd vastgesteld dat een back-up nodig is om onverwachte afwezigheden, drukke periode en verlofperiodes te overbruggen. Gezien Els Van Moer sedert einde oktober met zwangerschapsverlof is, diende er een nieuwe klachtenbehandelaar aangeduid te worden. Aangezien ABAFIM de onafhankelijkheid van haar klachtendienst wou bewaren, werd geopteerd voor een externe werving. Sedert 1 september 2005 is Lien De Ruyver werkzaam bij de klachtendienst Financiën. Zij kreeg een doorgedreven opleiding zodoende dat zij op onafhankelijke wijze klachten kan behandelen. Om te vermijden dat er problemen zouden zijn in drukke periodes of bij afwezigheid van de klachtenbehandelaar, werd er een back-up aangeduid, mevrouw Els Moens. Gezien mevrouw Moens zelf actief is binnen de sector leegstand woningen, zal zij uitsluitend klachten van de sectoren leegstand bedrijfsruimten en onroerende voorheffing zelf behandelen. Zij kan echter wel voor klachten leegstand woningen het onderzoek opstarten en ontvangstmeldingen versturen.

De Klachtendienst Financiën,

Wim Deldime

Els Van Moer

Lien De Ruyver

Els Moens



## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, departement Wetenschap, Innovatie en Media

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	30
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	30

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures angewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## **2. Inhoud van de klachten**

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 0 – 1 - 0
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 1 – 0 - 0
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 1 te lange behandelingstermijn

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

Klager vindt dat de termijn om uitleg te krijgen over zijn niet kwalificatie bij een sollicitatie te lang (meer dan 6 dagen) duurt.

Vermits de mededeling vrij summier per kerende kan is er een deels gegronde reden.

## **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?

Bij het communicatiedocument in verband met de vacature vooraf informeren binnen welke termijn antwoord mag verwacht worden.

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)

**KLANTENREACTIES  
IN HET KADER VAN HET  
DECREET KLACHTRECHT  
VERSLAG 2005**



**Klantenreacties**

**Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming**



<b><u>1</u></b>	<b><u>A COMPLAINT IS ONLY A CALL.....</u></b>	<b><u>2</u></b>
<b><u>2</u></b>	<b><u>KLACHTENBEELD.....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b>2.1</b>	<b>GLOBALE CIJFERS 2002, 2003, 2004 EN 2005.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2</b>	<b>AFDELINGEN MET KLANTENREACTIES .....</b>	<b>7</b>
2.2.1	SECRETARIAAT-GENERAAL .....	7
2.2.2	BELEIDSVOORBEREIDING BASISCHOLEN .....	10
2.2.3	BELEIDSUITVOERING BASISCHOLEN .....	13
2.2.4	BELEIDSUITVOERING PERSONEEL BASISONDERWIJS .....	17
2.2.5	BELEIDSVOORBEREIDING SECUNDAIRE SCHOLEN .....	22
2.2.6	BELEIDSUITVOERING SECUNDAIRE SCHOLEN .....	25
2.2.7	BELEIDSUITVOERING PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS.....	28
2.2.8	HOGESCHOLEN .....	32
2.2.9	UNIVERSITEITEN.....	35
2.2.10	DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS .....	38
2.2.11	VOLWASSENENONDERWIJS.....	41
2.2.12	PERSONEEL, LOGISTIEK, BOEKHOUDING .....	44
2.2.13	COÖRDINATIE ONDERWIJSPERSONEEL .....	46
2.2.14	CLB-NASCHOLING-LEERLINGENVERVOER .....	49
2.2.15	STUDIETOELAGEN.....	52
<b>2.3</b>	<b>AFDELINGEN ZONDER KLANTENREACTIES .....</b>	<b>59</b>
<b><u>3</u></b>	<b><u>GLOBALE EVALUATIE .....</u></b>	<b><u>60</u></b>
<b>3.1</b>	<b>VASTSTELLINGEN VOOR 2005.....</b>	<b>60</b>
<b>3.2</b>	<b>NIEUWE ONTWIKKELINGEN .....</b>	<b>62</b>
<b><u>4</u></b>	<b><u>BIJLAGEN.....</u></b>	<b><u>63</u></b>
<b>4.1</b>	<b>DEFINITIE KLACHT .....</b>	<b>63</b>
<b>4.2</b>	<b>KLACHTENDECRETEN .....</b>	<b>66</b>
<b>4.3</b>	<b>AANBEVELINGEN .....</b>	<b>84</b>
<b>4.4</b>	<b>ENKELE OMBUDSDIENSTEN .....</b>	<b>88</b>
<b>4.5</b>	<b>KLACHTENCOÖRDINATOREN .....</b>	<b>92</b>

# 1 A COMPLAINT IS ONLY A CALL

De regelgeving inzake ombudswerking bestaat in België al ruim 10 jaar. De wet van 22 maart 1995 installeerde de federale ombudsmannen. Ondertussen hebben alle overheden een eigen ombudsdienst. Voor de Vlaamse Gemeenschap gaat de Vlaamse ombudsdienst zijn achtste werkjaar in terwijl het klachtendecreet zijn vijfde toepassingsjaar tegemoet gaat. Veel gemeenten zijn al in de jaren 1990 met een ombudsman gestart. Heel wat bedrijven hebben een ombudsdienst geïnstalleerd. En ook de rechtbanken van eerste aanleg zouden in 2006-2007 een ombudsdienst krijgen.

De ombudswerking geeft de burger of de klant een stem en helpt hem op weg naar een oplossing. De burger of de klant beschikt over een aanspreekpunt waar hij terecht kan met zijn onbegrip en waar hij bijkomende informatie kan opvragen. Voor overheidsdiensten is dit interessant omdat ze belangrijke informatie krijgen over hoe de dienstverlening bij de burger of de klant aankomt. De ombudsdiensten kunnen op basis van de verzamelde klachten aanbevelingen formuleren over de werking van de overheidsdiensten. De grote troef van de ombudswerking is dan ook dat er bij de overheid blijvend aandacht gevraagd wordt voor een behoorlijke dienstverlening en voor een open en correcte relatie met de burger of de klant.

Voor wat de Vlaamse Gemeenschap betreft, wordt op basis van de klachtenrapportage van alle domeinen een globaal rapport opgesteld. Het rapport van de Vlaamse ombudsdienst met zijn aanbevelingen wordt gepresenteerd in verschillende commissies van het Vlaams Parlement. Vervolgens formuleert dat Vlaams Parlement aanbevelingen ten aanzien van de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten. Zo heeft het Vlaams Parlement eind 2005 op basis van het rapport 2004 aan de Vlaamse overheidsdiensten de opdracht meegegeven:

- de klachtenbehandelaars in eerste lijn te vermelden op de informatieve en beleidsdocumenten van de administratie;
- de klachtenkanalen en meldpunten te rationaliseren en uniformeren;
- bij regelgeving rekening te houden met de steeds meer voorkomende nieuw samengestelde leefgemeenschappen;
- snel en behoorlijk in te grijpen in situaties waar neveneffecten en onvolkomenheden bekend zijn;
- een realistisch handhavingsbeleid te voeren, met diversificatie van sancties en administratieve sancties.

De verschillende Vlaamse overheidsdiensten - en dus ook het Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming - hebben bijgevolg een dubbele taak: enerzijds de correcte en snelle afhandeling en de registratie van klachten van de burger of de klant en anderzijds het doen van de nodige aanpassingen van de organisatie en procedures op basis van de aanbevelingen van de Vlaamse ombudsdienst en het Vlaamse Parlement.

Een doeltreffende en toegankelijke administratie vindt in de ombudswerking inspiratie om maatregelen te nemen tot het verminderen van foute of onduidelijke beslissingen, het wegwerken van een onzorgvuldig optreden en het leveren van duidelijke en volledige informatie.

Het resultaat van zowel de directe klachtenbehandeling als de structurele aanpassingen zou moeten zijn dat de overheidsdienst aan kwaliteitsverbetering werkt. De burger of de klant wordt zo als volwaardig aanzien en krijgt waar hij recht op heeft binnen democratisch tot stand gekomen rechten en regelgeving.

Willy Van Belleghem

Centrale klachtencoördinator Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming

## 2 KLACHTENBEELD

### 2.1 GLOBALE CIJFERS 2002, 2003, 2004 EN 2005

Tabel 1: Klachtenbeeld 2002/2003/2004/2005

Kwantitatieve gegevens		2002	2003	2004	2005
Totaal aantal klachten	Totaal	200	126	158	119
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	196	124	143	112
	Onontvankelijk	4	2	15	7
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			1
	Geen belang	1		1	
	Anoniem				
	Beleid en regelgeving				3
	Geen Vlaamse overheid		1	13	3
	Interne personeelsaangelegenheden				
	Aantal klachten volgens de drager	Brief	136	100	104
Mail		20	17	21	35
Telefoon		35	6	28	19
Fax		9	1	5	1
Bezoek					3
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	120	48	72	41
	Via kabinet	16	2	4	6
	Via Vlaamse ombudsdienst	52	62	73	48
	Via georganiseerd middenveld		1	1	2
	Andere kanalen	12	13	8	22

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	3,47
	Mediaan	4	1,00	3,00	1,00
	0-10 dagen	58	75	84	54
	> 10 dagen	9	3	4	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	19,41	18,28	19,52	24,17
	Mediaan	16,50	11,00	14,50	20,00
	0-20 dagen	113	74	92	60
	21-45 dagen	71	42	60	49
	46-90 dagen	9	3	6	9
	>90 dagen	1		0	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	100	64	57	25
	Deels gegrond		2	30	21
	Ongegrond	94	50	56	66
	Nog niet afgehandeld	6	8		
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	99	53	79	41
	Deels opgelost		13	7	4
	Onopgelost	1		1	1
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	44	36	16	14
	Te lange behandeltermijn	25	14	33	10
	Ontoereikende informatieverstrekking	14	11	22	13
	Onvoldoende bereikbaarheid	7			1
	Onheuse bejegening	10	5	7	2
	Andere			9	6

In 2005 werd met 119 het laagste aantal klachten geregistreerd sinds de inwerkingtreding van het klachtendecreet op 1 januari 2002. In vergelijking met 2004 kwamen er 25% minder klachten binnen.

Ruim de helft van de klachten komt binnen per brief. Daarmee gaat het aandeel van deze drager voor het tweede jaar op rij achteruit. In 2004 werden nog 65,82% van de klachten per brief ingediend en in 2003 zelfs 79,37%. Op de tweede plaats komt de e-mail, die met een aandeel van net geen 30% meer dan twee keer zoveel gekozen wordt dan nog in 2004 (13,29%) en in 2003 (13,49%). Op de derde plaats, met een kleine 16%, komt de telefoon, die het daarmee bijna even goed doet als in 2004 (17,72%) en nog altijd beduidend beter dan in 2003 (4,76%). Voor het eerst werden ook klachten van bezoekers geregistreerd. Dat was voor drie van 119 of 2,52% van de klachten het geval. Met minder dan 1% tot slot valt de fax

terug naar het niveau van 2003 (0,79%), dat beduidend lager ligt dan dat van 2004, toen nog voor meer dan 3% van de klachten de fax gekozen werd.

De meeste klachten ontvangt de onderwijsadministratie via de ombudsman (40,34%) of van de burger zelf (34,45%). Dit was in 2004 (resp. 46,20% en 45,57%) en 2003 (resp. 49,21% en 38,10%) niet anders. Het aandeel van "andere", een categorie waarin onderwijsinstellingen de grootste groep vormen en waartoe in 2005 ook twee advocatenkantoren, een firma en een OCMW behoorden, is fors toegenomen en komt op 18,49%. In 2004 bedroeg het ruim 5% en in 2003 ruim 10%. Het aandeel van de klachten dat binnenkomt via het kabinet (5,04%) is verdubbeld tegenover 2004 (2,53%) en meer dan verdrievoudigd tegenover 2003 (1,59%).

De klanten die een ontvangstmelding kregen, moesten daar in 2005 gemiddeld een dag minder lang op wachten dan in 2004. De mediaan zakte van 3,00 in 2004 naar 1,00 in 2005. Daar tegenover staat dat er relatief gezien minder ontvangstmeldingen gestuurd werden. Het aandeel van de gevallen waarin er tijdens de eerste tien dagen na ontvangst geen ontvangstmelding gestuurd werd én ook geen beslissing bekend gemaakt werd, steeg van 13,29% naar 26,05%, wat nagenoeg een verdubbeling betekent.

Het gemiddeld aantal dagen nodig voor het afhandelen van een klacht bedroeg in 2005 24,17. In de jaren ervoor was dit gemiddelde altijd onder de 20 gebleven. Ook de mediaan bereikte met 20,00 een recordhoogte. In 2005 werden 8,40% van de klachten niet binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen afgehandeld. In 2004 was dat 3,80%. In 2005 werd iets meer dan de helft van de klachten op minder dan 21 dagen afgehandeld, maar in 2004 ging het nog om 58,23%. Het aandeel van de klachten waarvoor in 2005 21 tot 45 dagen, 46 tot 90 dagen en meer dan 90 dagen nodig waren, nam telkens toe vergeleken met 2004.

**Tabel 2: Kerncijfers 2002, 2003, 2004 en 2005**

<b>Klachten</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Ontvankelijk	196	124	143	112
Onontvankelijk	4	2	15	7
Gegronde klachten deels of volledig	100	66	87	46
Ongegronde klachten	94	50	56	66
Nog niet afgehandeld	6	8	0	0
Opgelost deels of volledig	99	66	86	45
Niet opgelost	1	0	1	1
<b>Totaal</b>	<b>200</b>	<b>126</b>	<b>158</b>	<b>119</b>

Zeven van de 119 geregistreerde klachten waren onontvankelijk: drie omdat de klacht betrekking had op beleid en regelgeving, drie omdat de klacht niet de diensten van de Vlaamse overheid betrof en één omdat ze kennelijk ongegrond was. Het relatieve aandeel ongegronde klachten, dat op 5,88% uitkomt, ligt daarmee lager dan de 9,46% van 2004, maar wel beduidend hoger dan de cijfers van 2002 en 2003, die de 2% niet overschreden.

Van de 112 ontvankelijke klachten waren er 66 ongegrond. Dit komt overeen met 58,93%. 21 klachten (18,75%) waren deels gegrond, 25 (22,32%) volledig gegrond. Hiermee wordt de verhouding tussen het aantal ongegronde klachten enerzijds en het aantal (deels) gegronde klachten anderzijds grosso modo omgedraaid ten opzichte van de twee voorgaande jaren.

Op één na werden alle (deels) gegronde klachten ook opgelost. 89,13% van de (deels) gegronde klachten werden volledig opgelost; 8,70% gedeeltelijk. De cijfers voor 2005 vertonen daarmee nauwelijks verschil

met die van 2004, maar betekenen wel een verbetering ten opzichte van 2003, toen het aandeel deels opgeloste klachten (19,70%) groter was ten nadele van het aandeel volledig opgeloste klachten (80,30%).

**Tabel 3: Ombudsnormen 2002, 2003, 2004 en 2005**

Ombudsnormen	2002	2003	2004	2005
Niet-correcte beslissing	44	36	16	14
Lange behandeltermijn	25	14	33	10
Onvoldoende informatie	14	11	22	13
Onvoldoende bereikbaarheid	7	0	0	1
Onheuse bejegening	10	5	7	2
Andere	0	0	9	6

De normen die in 2005 het vaakst geschonden werden, waren de niet-correcte beslissing en de ontoereikende informatieverstrekking. Zij maken telkens ongeveer 30% van het aantal (deels) gegronde klachten uit. De norm lange behandeltermijn werd voor ruim één op de vijf klachten geschonden. Bij twee klachten, toch nog goed voor ruim 4%, werd de klant onheus bejegend. De onvoldoende bereikbaarheid was het voorwerp van één klacht. Voor zes klachten of ruim 13% van het totale aantal (deels) gegronde klachten werd de norm “andere” opgegeven. Vergeleken met 2004 betekent dit een forse toename voor de norm niet-correcte beslissing, die toen voor 18,39% van de (deels) gegronde klachten aangestipt werd. Een grote afname is er dan weer voor de normen lange behandeltermijn en onheuse bejegening, die in 2004 nog op respectievelijk 37,93% en 8,05% uitkwamen.

## 2.2 AFDELINGEN MET KLANTENREACTIES

### 2.2.1 SECRETARIAAT-GENERAAL

#### 1. Tabel 2005

		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	
	Mail	1
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
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	
	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	10
	Mediaan	10,00
	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	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	
	Andere	

## 2. Inhoud

Secretariaat-generaal (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Opvang aan de telefoon (636)	Gegronnd	Opgelost	Bereikbaarheid



### **3. Procedure**

Eventuele 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 klantenreactie had betrekking op de bereikbaarheid van de diensten van de onderwijsadministratie. Toen de klager telefonisch contact opnam met een medewerker werd hij op een wachtlijn geplaatst en moest hij meer dan twintig minuten wachten vooraleer hij te woord gestaan werd. De klager stoort zich niet alleen aan de lange wachttijd, maar ook aan het feit dat de onderwijsadministratie niet via een gratis telefoonnummer bereikt kan worden.

### **5. Evaluatie**

De klacht betrof niet de werking van het secretariaat-generaal zelf, maar van een niet nader genoemde afdeling. Aangezien echter de (eerste) opvang van onderwijsklanten erg belangrijk is, werd de klacht in behandeling genomen door de centrale klachtencoördinator van het Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming. Een wachttijd van meer dan twintig minuten, zonder enige uitleg, is onaanvaardbaar. Deze klantenreactie is dan ook gegrond.

### **6. Realisaties**

De afdelingen werd gevraagd de medewerkers op het cruciale belang van een kwaliteitsvolle telefonische dienstverlening te wijzen en de bestaande richtlijnen en aanbevelingen opnieuw onder de aandacht te brengen.

## 2.2.2 BELEIDSVOORBEREIDING BASISCHOLEN

### 1. Tabel 2005

		<b>Aantallen</b>
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	
	Bezoek	
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	1
	Mediaan	1,00
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	4
	Mediaan	4,00
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	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

Beleidsvoorbereiding Basisscholen (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Bereikbaarheid steunpunt ouders en leerlingen (462)	Ongegrond		

### **3. Klachtenbeeld**

Er is slechts één klacht binnengekomen op de afdeling en die sloeg op de bereikbaarheid van het steunpunt ouders en leerlingen. De klager geeft aan dat iedere keer dat hij belde hij een bezettoon kreeg.

Dit is geen gegronde klacht. Uit de Balanced Scorecard van augustus is duidelijk gebleken dat het steunpunt op die dagen functioneerde en vragen beantwoordde.

## 2.2.3 BELEIDSUITVOERING BASISCHOLEN

### 1. Tabel 2005

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	20
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	19
	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	4
	Mail	9
	Telefoon	6
	Fax	
	Bezoek	1
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	18

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	31,8
	Mediaan	29,50
	0-20 dagen	7
	21-45 dagen	6
	46-90 dagen	7
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	8
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	10
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	9
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	8
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

## 2. Inhoud

Beleidsuitvoering Basisscholen (20)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
5	Schrappen onregelmatige leerlingen (639, 677, 679, 680, 738)	Ongegrond		

5	Niet akkoord met verificatie leerlingenaantallen gelijke onderwijskansen (682, 685, 686, 687) (688)	Gegronnd Ongegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
4	Niet akkoord met verificatie leerlingenaantallen gewone omkadering (510, 689, 690) (710)	Gegronnd Deels gegronnd	Opgelost Opgelost	Niet-correcte beslissing Niet-correcte beslissing
2	Niet akkoord met berekening lestijden gelijke onderwijskansen (683, 684)	Ongegrond		
1	Leerlingentelling voor omkadering (675)	Ongegrond		
1	Doorstorten liggend geld (676)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
1	Niet akkoord met teldag berekening werkingsbudget (678)	Ongegrond		
1	Kosteloosheid van onderwijs: GON-begeleiding (633)	Onontvankelijk		

### 3. Klachtenbeeld

Er zijn tien klantenreacties met betrekking tot de leerlingenaantallen en de daaruit volgende berekening van de gewone omkadering van de school.

Er zijn zeven klantenreacties in verband met de GOK-telling of de berekening van de GOK-lestijden (Gelijke kansenbeleid, ondersteuningsaanbod).

Drie klantenreacties zijn van verschillende aard. Eén ervan gaat over de teldag voor de berekening van de toelage na herstructurering, een andere over de kosteloosheid van onderwijs en een derde over de termijn van betaling van liggende gelden.

### 4. Evaluatie

Van de 20 geregistreerde klantenreacties is minder dan de helft gegronnd. Gegronde klantenreacties werden steeds opgelost.

#### Leerlingentelling en reguliere omkadering

Het aantal klantenreacties (10) komt overeen met het aantal van vorig jaar (6) wanneer rekening wordt gehouden met het totaal aantal betrokken scholen (2520).

In 2004 gingen de zes klantenreacties over dubbel ingeschreven leerlingen, in 2005 was dat er slechts één. Van de andere klantenreacties in 2005 gingen er vier over het schrappen van ongewettigd afwezige leerlingen, drie over de telling van een leerling aan financierbaarheidcoëfficiënt 1,5 en één over een leerling die te weinig werd geteld.

### **Leerlingentelling Gelijke onderwijskansen en omkadering ondersteuningsaanbod**

In 2005 werden over dit onderwerp zeven klantenreacties ontvangen van GOK-scholen, in 2002 waren het er tien. Op telkens om en bij de 2000 GOK-scholen betekent het ongeveer een gelijk aantal klantenreacties.

In 2005 werd de leerlingentelling van 42% van de GOK-scholen geverifieerd, in 2002 van slechts 8%. Deze uitbreiding van de verificatie heeft geen aanleiding gegeven tot een stijging van het aantal klantenreacties. Dit betekent dat de verificatie correct gebeurde.

Net zoals in 2002 bij de eerste GOK-telling werden ook nu de klantenreacties aangaande het Gelijke Onderwijskansendecreet pas vrij laat definitief opgelost (na gemiddeld 53 dagen). Er werd hiermee, net als in 2002, gewacht op een beslissing van het kabinet die globaal voor alle scholen diende genomen te worden.

## **5. Realisaties**

### **Leerlingentelling en reguliere omkadering**

Er is, zoals in het klachtenrapport van 2004 voorgesteld, een draaiboek gemaakt in verband met de verificatie van de leerlingentelling dat jaarlijks wordt aangepast of verfijnd.

### **Leerlingentelling Gelijke onderwijskansen en omkadering ondersteuningsaanbod**

In 2005 hebben de scholen na zending van gegevens een overzicht van hun leerlingenaantallen ontvangen waarop zij konden reageren. De GOK-scholen hebben een definitieve dienstbrief met de omkadering ontvangen na afloop van de verificatie van de leerlingenaantallen. Er werd dus preventief gewerkt en de verificatie van de leerlingenaantallen gebeurde vooraf. Dit heeft klantenreacties na ontvangst van de GOK-dienstbrief tot een minimum herleid. Dit was een voorstel in het klachtenrapport van 2002.

## **6. Toekomstplannen**

Hoewel er dit schooljaar minder klantenreacties waren in verband met dubbel ingeschreven leerlingen dan vorig jaar, stelt de afdeling toch vast dat er een stijging is van het aantal leerlingen dat door twee scholen wordt doorgegeven als regelmatige leerlingen. Er is reeds grondig onderzocht of de procedure van schoolverandering moet worden aangepast, dit is niet het geval. Nu zal worden onderzocht of de manier waarop dubbel ingeschreven kleuters door verificatie worden opgelost moet worden aangepast om het systeem meer sluitend te maken, onder meer door rekening te houden met de aanwezigheid van kleuters.

Het geringe aantal klantenreacties in verband met de GOK-telling geeft niet onmiddellijk aanleiding tot voorstellen om de procedure aan te passen naar een volgende telling toe.



## 2.2.4 BELEIDSUITVOERING PERSONEEL BASISONDERWIJS

### 1. Tabel 2005

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	11
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	10
	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	3
	Mail	7
	Telefoon	
	Fax	1
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	4
	Via kabinet	2
	Via Vlaamse ombudsdienst	4
	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	3,25
	Mediaan	3,00
	0-10 dagen	8
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	33,18
	Mediaan	10,00
	0-20 dagen	7
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	1
	Deels gegrond	4
	Ongegrond	5
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	4
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	1

## 2. Inhoud

Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs (11)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
5	Terugvordering (663, 741) (712) (732) (740)	Ongegrond Deels gegrond Deels gegrond Deels gegrond	Opgelost Deels opgelost Opgelost	Behandeltermijn Niet-correcte beslissing Informatieverstrekking

2	Berekening bezoldiging/wachtgeld (733) (644)	Ongegrond Geground	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Loonfiche (691)	Ongegrond		
1	Wijziging regelgeving (674)	Deels geground	Opgelost	Andere
2	Controle afwezigheid ziekte (670) (652)	Ongegrond Onontvankelijk		

### 3. Klachtenbeeld en evaluatie

De afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs registreerde in 2005 in totaal elf klantenreacties, die allemaal afgehandeld zijn. Eén enkele klantenreactie (652) bleek onontvankelijk, aangezien het geen Vlaamse overheid betreft. Ze werd dan ook tijdig doorgestuurd naar de bevoegde instantie, namelijk het controleorgaan bij afwezigheid wegens ziekte van onderwijspersoneelsleden, Gecoli.

Het aantal klantenreacties is ten opzichte van vorig jaar beduidend lager: er is sprake van een daling van 24 naar 11, die alleen maar positief kan worden geïnterpreteerd: ze duidt op een verbeterde en nog meer pro-actieve werking van de afdeling.

Ondanks het geringe aantal klantenreacties, is de afdeling er van overtuigd dat er een grote alertheid van de klachtenbehandelaars is op de dienst, doordat de klachtencoördinator tijdens de groepschefs- en stafvergaderingen herhaaldelijk wijst op het belang van een correcte toepassing van het klachtendecreet en op een klachtontvankelijke houding: de afdeling streeft naar een positieve waardering van klachtenbehandeling en –rapportering, omdat ze gelooft dat dit alleen maar kan resulteren in een nog betere werking en dienstverlening naar de toekomst toe. Dit uit zich overigens in het feit dat er in februari 2005 een instructie verscheen met specifieke richtlijnen voor de behandeling van klantenreacties. Verder kan gesteld worden dat een totaal aantal klantenreacties van elf op een volledig jaar inderdaad zeer beperkt is, wanneer men bedenkt dat de afdeling meer dan 100 personeelsleden telt, verdeeld over elf werkstations, die maandelijks instaan voor de uitbetaling van het salaris van meer dan 80.000 personeelsleden.

Aan het geringe aantal klantenreacties voor het jaar 2005 liggen verscheidene factoren ten grondslag. Ten eerste is er de organisatie van de werkstations, waarbij elke dossierbehandelaar fungeert als uniek aanspreekpunt voor een schoolsecretariaat. Vele vragen omtrent de juiste toedracht rond de administratieve toestand of betaling van personeelsleden worden dan ook telefonisch behandeld tussen medewerker en schoolsecretariaat. Doordat de afdeling hierbij kort op de bal speelt, kan ze eventuele klantenreacties al in de kiem smoren.

Ten tweede wordt de kwaliteitscontrole in toenemende mate structureel in het betalingsproces ingebouwd. Ook hierbij kan veelal preventief worden opgetreden, wat foutieve betalingen zo veel mogelijk voorkómt. 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.

De geregistreerde klantenreacties hebben overwegend betrekking op de lonen van personeelsleden: de meest voorkomende topics zijn “terugvordering” (5x), “berekening bezoldiging/wachtgeld” (2x) en “loonfiche” (1x). Samen maken deze klachten 72,7 % 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. De afdeling stelt dat dit aantal (8) op jaarbasis zeer gering is, wanneer men het enorme aantal betalingen dat door de werkstations wordt uitgevoerd in beschouwing neemt.

Bijna de helft van de klantenreacties (5) bleek ongegrond te zijn (45,4 %). Twee daarvan handelen over een terugvordering, die door de klant ten onrechte betwist wordt. Uiteraard wordt er in dergelijke gevallen aan de betrokkene duidelijk toegelicht waarom de terugvordering wel degelijk terecht is. Er wordt bovendien nauwlettend op toegezien dat ook in de terugvorderingsbrief zelf uitvoerig omschreven wordt waarom er een terugvordering plaatsvindt en wat de omvang ervan is.

Vijf klantenreacties werden binnen de tien dagen afgehandeld, wat de afdeling alleen maar kan toejuichen. Voor beide partijen, klant en klachtenbehandelaar, is deze manier van werken immers interessant: (1) de klager 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 klacht kan afhandelen.

In de zes (deels) gegronde klantenreacties is niet meteen een lijn te vinden wat de geschonden ombudsnorm betreft: twee keer informatieverstrekking, één keer niet-correcte beslissing, één keer behandeltermijn en één keer “andere”.

#### **4. Realisaties en voorstellen**

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 permanente basis wordt gewerkt aan de optimalisering van de dienstverlening. Dit uit zich in de voortzetting van de werkwijze op volgende vlakken:

Wat de terugvorderingen betreft, wordt de gebruiksvriendelijke lijst van de reglementaire terugvorderingsgronden voortdurend bijgewerkt. Dankzij een terugvorderingsmodule – waarvan overigens vanaf 1 februari 2006 een nieuwe versie operationeel wordt – is er een goede opvolging en controle van de terugvorderingen. Door een intensieve samenwerking met de rekenplichtige van de administratie worden de terugvorderingen goed opgevolgd. De terugvorderingen worden ook zo snel mogelijk na de vaststelling van de onterechte bezoldiging opgemaakt. Tevens worden de verjaringstermijnen nauwlettend in het oog gehouden.

Teneinde de informatieverstrekking door alle medewerkers van de werkstations optimaal te laten verlopen, werd enkele jaren geleden een opleidingsverantwoordelijke voor de afdeling aangesteld. Zijn rol wordt permanent geoptimaliseerd. Via de organisatie van informatiesessies rond nieuwe en bestaande reglementering worden de medewerkers efficiënt ondersteund 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 dossierbehandelaars die onlangs werden geworven en binnenkort in de werkstations van start gaan, zal een intensieve opleiding worden ingebouwd, zodat zij van bij het begin kunnen meedraaien en een solide basis opbouwen.

Naast de interne vorming aan de werkstations is uiteraard ook externe opleiding van kapitaal belang: de systematische opleidingen aan schoolsecretariaten basisonderwijs worden dan ook onverminderd verder gezet, zodat de kwaliteit van de zendingen kan worden verbeterd, waardoor o.a. terugvorderingen kunnen worden vermeden. Er wordt ook permanent opgevolgd over welke thema's bijkomende informatie nodig is, zodat hierop kan worden ingespeeld via attenderingen in Schooldirect en Lerarendirect.

Tijdens de maanden mei en juni werden er ook een hele reeks infosessies gegeven aan laatstejaarsstudenten van de lerarenopleidingen over heel Vlaanderen omtrent indiensttreding. Daarbij werd voornamelijk gefocust op het tijdig insturen van documenten die nodig zijn om een personeelslid te kunnen bezoldigen. Op die manier worden klantenreacties over laattijdige betalingen vermeden.

Wat indiensttreding van tijdelijke personeelsleden betreft, verscheen overigens in juni ook een nieuwe omzendbrief, die scholen en personeelsleden attent maakt op het tijdig bezorgen van de nodige attesten aan de onderwijsadministratie, zodat de afdeling tijdig en correct kan overgaan tot betaling.

Op systematische wijze worden instructies en dienstnota's ter beschikking gesteld van de medewerkers met betrekking tot de opvolging van bepaalde dossiers (Specifiek voor Basisonderwijs in 2005 verschenen: Validering diensten - modelbrieven melding beslissing, Pensioenrechten voor personeelsleden die recent in decreten Rechtspositie zijn opgenomen, Terugvorderingen ontstaan door controle van de omkaderingen en Vervangingen beleids- en ondersteunend personeel). Dankzij het interne kennisbeheersysteem Weetulex zijn deze instructies en andere informatie overigens makkelijk terug te

vinden. Door een wekelijkse aankondiging 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, blijft geactiveerd: scholen kunnen er nog steeds terecht met hun vragen over de personeelscategorie Beleids- en ondersteunend Personeel, die veelal betrekking hebben op het loon of de geldelijke anciënniteit. Op deze manier wordt geanticipeerd op eventuele klantenreacties hieromtrent.

Met betrekking tot de klantenreactie aangaande controle op afwezigheid wegens ziekte (670), werd er bij Gecoli aangedrongen op een duidelijke communicatie naar het onderwijspersoneel, zodat er geen betwisting kan zijn over de periode van afwezigheid.

Wat de klantenreactie met betrekking tot de berekening van het wachtgeld (644) betreft, kan de afdeling meedelen dat hierover uitvoerig gecommuniceerd werd met de Vlaamse Ombudsdienst: zij zijn van mening dat de berekening van het wachtgeld van personeelsleden die van een uitstapregeling gebruik wensen te maken, wel degelijk tot de opdracht van de afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs behoort.

De argumenten die men daarvoor aanhaalt, kan de afdeling gedeeltelijk onderschrijven: als beheerder van de administratieve en geldelijke loopbaan van onderwijspersoneelsleden, is ze in principe inderdaad het beste geplaatst om dergelijke berekeningen te gaan maken. Op basis van de omzendbrief is het bovendien niet evident voor personeelsleden om zelf de berekening van het wachtgeld te maken.

Dit neemt echter niet weg dat de afdeling momenteel bij haar standpunt blijft: er kan op de talrijke vragen van personeelsleden naar simulaties van wachtgeldberekeningen vooralsnog niet worden ingegaan. De huidige personeelsbezetting en de belasting met andere opdrachten die tot het kerntakenpakket van de werkstations behoren, laten dat op dit ogenblik niet toe. Er wordt dan ook op de vraag van de Vlaamse Ombudsdienst naar een “tussentijdse oplossing” niet ingegaan.

De afdeling stelt echter dat bij de bespreking van de informaticabudgetten namens de afdeling actief zal worden aangedrongen op het uitwerken van een berekeningsprogramma. De afdeling hoopt dat dit binnen een redelijke termijn kan worden gerealiseerd. De vragen van personeelsleden die overwegen om van een bepaalde uitstapregeling gebruik te maken en hiervan de financiële implicaties willen kennen, zijn immers niet meer dan terecht.

## 2.2.5 BELEIDSVOORBEREIDING SECUNDAIRE SCHOLEN

### 1. Tabel 2005

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	
	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	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	1
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
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	40
	Mediaan	40,00
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	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

Beleidsvoorbereiding Secundaire Scholen (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Informatieverstrekking (398)	Onontvankelijk		

### **3. Klachtenbeeld**

Er bereikte de afdeling één klantenreactie over de examencommissie die per e-mail foutieve informatie gegeven zou hebben. Verzoeker kon de afdeling de mail niet bezorgen noch vermelden wie deze informatie geleverd zou hebben. Navraag bij de examencommissie leverde evenmin iets op.

De klantenreactie werd dan ook als kennelijk ongegrond en dus onontvankelijk aangemerkt.

### **4. Evaluatie**

Zoals gebruikelijk werden er slechts weinig klantenreacties behandeld. Dit is eigen aan de situatie van een beleidsvoorbereidende afdeling.



## 2.2.6 BELEIDSUITVOERING SECUNDAIRE SCHOLEN

### 1. Tabel 2005

		<b>Aantallen</b>
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	1
	Mail	1
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
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	16,5
	Mediaan	16,50
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	1
	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

Beleidsuitvoering Secundaire Scholen (2)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
2	Gelijkwaardigheid buitenlands diploma (620, 700)	Ongegrond		

### **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 niet verlenen van een gelijkwaardigheid. De gelijkwaardigheid werd toch verleend. Betrokkene was hiervan niet op de hoogte toen hij de klacht indiende.

Een klantenreactie had betrekking op een onheuse bejegening van de klant.

## 2.2.7 BELEIDSUITVOERING PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS

### 1. Tabel 2005

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	5
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	4
	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	3
	Mail	1
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	4
	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	1,8
	Mediaan	0,00
	0-10 dagen	5
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	7,2
	Mediaan	7,00
	0-20 dagen	5
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	2

## 2. Inhoud

Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs (5)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Informatie cel Word Leerkracht (666)	Ongegrond		
1	Terugvordering van wedde (668)	Deels gegrond	Opgelost	Andere
1	Aanpassing salaris			

	(673)	Deels gegrond	Opgelost	Behandeltermijn
1	Samenstelling weddendossier (713)	Gegrond	Opgelost	Andere
1	Beslissing pensioencommissie (654)	Onontvankelijk		

### 3. Klachtenbeeld

De indiener van klantenreactie 666 beweert foutieve informatie van de cel Word Leerkracht gekregen te hebben. Dit is echter niet het geval. Zij kreeg misschien niet alle informatie, alhoewel hier ook vraagtekens bij geplaatst kunnen worden. Het gaat immers om telefonisch verstrekte informatie. Waarschijnlijk werd enkel geantwoord op de vragen die werden gesteld en kwam het probleem van de taalvereiste niet ter sprake. Hoe dan ook, voldoen aan de taalwetten is een aanwervingsvoorwaarde. Het is dus evident dat de werkgever, meer bepaald de inrichtende macht, dit toelicht op het ogenblik van de aanwerving, met inbegrip van de bestaande afwijkingen op deze regelgeving.

De indiener van klantenreactie 668 ontving twee terugvorderingsbrieven en heeft hier vragen bij. De eerste terugvordering is het gevolg van een foutieve zending van de school, waardoor betrokkene te veel wedde ontving. Noch de school, noch betrokkene zelf signaleerden dat er te veel wedde werd uitbetaald. Dit kwam slechts toevallig aan het licht bij de afhandeling van het pensioendossier. Ook de tweede terugvorderingsbrief kadert in hetzelfde plaatje, zij het dat hier ook het werkstation in de fout ging. Betrokkene ontving nog wedde na haar pensionering. Dit had het werkstation moeten opmerken. Het weze tevens gezegd dat de school, noch het personeelslid in kwestie dit feit hebben gesignaleerd.

De anciënniteit van de indiener van klantenreactie 673 diende te worden aangepast. De opname van de diensten in kwestie is echter enkel mogelijk aan de hand van een diepgaand onderzoek dat tijd vergt en waarbij ook de verificatiediensten van het ministerie worden ingeschakeld. Het ging immers om diensten verstrekt in een vrij medisch pedagogisch instituut waarbij een aantal zaken nauwkeurig en ter plaatse moeten worden gecontroleerd. Deze diensten komen immers slechts onder strikte voorwaarden in aanmerking voor de berekening van het salaris. Eens dit onderzoek werd afgesloten, werd de geldelijke toestand van betrokkene geregulariseerd.

Klantenreactie 713 is terecht. Er werden de klager ten onrechte dossiergegevens opgevraagd. Klager fungeerde eerst in het onderwijs voor sociale promotie. Wanneer een personeelslid overstapt van het onderwijs voor sociale promotie naar het voltijds leerplan, moeten in de afdeling van het secundair onderwijs de dossiergegevens worden opgevraagd bij de afdeling voor het volwassenenonderwijs. Het probleem is echter dat het voltijds onderwijs de personeelsdossiers elektronisch beheert en het volwassenenonderwijs nog werkt met fysieke (lees papieren) dossiers. In het voltijds leerplan verschijnt dus geen informatie op de schermen over prestaties geleverd in het onderwijs voor sociale promotie. Ondertussen wordt naarstig gewerkt aan de uitrol van het elektronisch personeelsdossier in het volwassenenonderwijs, waardoor dergelijke situaties in de toekomst automatisch zullen verdwijnen. Als vermoedelijke ingangsdatum wordt 1 september 2006 in het vooruitzicht gesteld voor een aantal pilootscholen.

Klantenreactie 654 is in se onontvankelijk omdat de verkeerde overheid werd aangeschreven. De onderwijsadministratie is geen betrokken partij. Het gaat over de beslissing inzake de pensionering van de klager. Deze beslissing werd getroffen door de Administratie der Pensioenen op basis van de bevindingen van de Pensioencommissie van de Administratieve Gezondheidsdienst. Het probleem moet worden opgelost door de Administratie der Pensioenen.

### 4. Evaluatie

Er werden in vergelijking met vorig jaar veel minder klantenreacties genoteerd. Een verklaring hiervoor is niet onmiddellijk te vinden. Aan de procedures werd immers niets gewijzigd. Dezelfde normen die in 2004 werden gehanteerd bij de registratie van de klantenreacties golden ook in 2005.

Het aantal klantenreacties dat werd geregistreerd is evenwel van die orde dat conclusies slechts met het nodige voorbehoud kunnen worden getrokken. De voor de hand liggende conclusie is immers dat het niveau van de dienstverlening is verbeterd. Deze vaststelling mag echter niet gefundeerd zijn op het aantal geregistreerde klantenreacties. Andere elementen die de afdeling hanteert, zoals de Balanced Scorecard (BSC), wijzen echter ook in die richting. Factoren die hier duidelijk in mee spelen zijn naar onze mening de voortdurende aandacht die op de afdeling wordt besteed aan het leveren van kwaliteit. Dit gebeurt onder meer door maandelijkse opvolging van verschillende aspecten van de betaling. Een tweede niet te onderschatten factor is de haast permanente vorming van de medewerkers van de afdeling.

Slechts één op vijf klantenreacties was gegrond, twee klantenreacties waren slechts gedeeltelijk gegrond, één klantenreactie was ongegrond en één klantenreactie was onontvankelijk. Bovendien is in geval van klacht 668 minstens sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid, want zowel de school als het werkstation gingen in de fout.

Ook hier is extrapolatie gevaarlijk gelet op het geringe aantal geregistreerde klantenreacties. Wij wensen hier dan ook geen conclusies uit te trekken.

In se kan enkel klacht 713 als zuivere klacht worden beschouwd. Het belang van de burger en de dienstverlening die de afdeling in de eerste plaats aan de burger verschuldigd is, zetten de afdeling er echter toe aan bij het noteren van klantenreacties een low profile aan te nemen, zoals trouwens ook blijkt uit haar vorige rapporten over de klachtenbehandeling.

## **5. Realisaties**

Er gebeurden op basis van de geregistreerde klantenreacties geen structurele realisaties binnen de afdeling. Zoals reeds hoger aangestipt worden hiervoor andere en meer betrouwbare managementinstrumenten gebruikt. De grote peilers hiervan zijn BSC, voortdurende kwaliteitsbewaking en steeds geactualiseerde vorming van de eigen medewerkers.

Daarnaast focussen wij ook op de inputzijde. Periodiek lichten wij de regelgeving toe ten behoeve van nieuwe medewerkers op de schoolsecretariaten, zodat het niveau van de elektronische zendingen op peil blijft. Daarnaast geven wij toelichting bij nieuwe regelgeving ten behoeve van schooldirecties en – secretariaten, zowel via het internet als ter plaatse op de onderwijsadministratie. De afdeling durft hopen dat deze inspanningen eveneens hebben bijgedragen tot de daling van het aantal klantenreacties in 2005.

## 2.2.8 HOGESCHOLEN

### 1. Tabel 2005

		<b>Aantallen</b>
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	
	Bezoek	
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	9
	Mediaan	9,00
	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	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

Hogescholen (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Berekening geldelijke anciënniteit (631)	Gegronnd	Opgelost	Niet-correcte beslissing

### **3. Procedure**

In 2005 werden de klantenreacties net als in 2003 en 2004 opgevolgd via een aparte indicator in de Balanced Scorecard van de afdeling Hogescholen. De klantenreacties worden besproken in de stafvergadering van de afdeling.

### **4. Klachtenbeeld**

Een gepensioneerd lid van het onderwijzend personeel van een hogeschool diende bij de Vlaamse ombudsdienst een klacht in met betrekking tot de berekening van zijn anciënniteit voor de vaststelling van zijn pensioen. Op de oorspronkelijke loopbaanfiche van verzoeker werd geen rekening gehouden met de diensten gepresteerd in de periode van 1 juli 1968 tot en met 31 augustus 1968. Het personeelsdossier werd onderzocht en hieruit bleek dat deze periode wel in aanmerking kwam voor de berekening van zijn anciënniteit.

De cel Personeel van de afdeling Hogescholen stelde een aangepaste loopbaanfiche op en bezorgde deze aan de Administratie der Pensioenen met het verzoek om het pensioen van verzoeker te herzien.

De klantenreactie werd binnen de door het klachtendecreet gestelde termijn afgehandeld. De verzoeker ontving negen dagen na het indienen van zijn klantenreactie bericht van de aanpassing van zijn anciënniteit.

### **5. Evaluatie**

Het aantal klantenreacties werd tot een strikt minimum beperkt, in casu één.

### **6. Toekomstplannen**

Ook in 2006 zullen de ingediende klantenreacties opgevolgd worden via de Balanced Scorecard en besproken worden op de stafvergadering.

## 2.2.9 UNIVERSITEITEN

### 1. Tabel 2005

		<b>Aantallen</b>
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	
	Bezoek	
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	9
	Mediaan	9,00
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	44
	Mediaan	44,00
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	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

Universiteiten (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Erkenning gelijkwaardigheid diploma (697)	Ongegrond		

### **3. Klachtenbeeld**

De klantenreactie handelt over de behandeltermijn voor de afhandeling van de aanvraag voor een academische gelijkwaardigheid van een Indonesisch diploma. Door het uitblijven van een advies van een universiteit over het aanvraagdossier is de door de cel Naric gehanteerde richttermijn van 4 maanden voor de behandeling van de aanvraag overschreden. De dossierbehandelaar kan hier niets verweten worden omdat het overschrijden van de richttermijn te wijten is aan het uitblijven van een advies zonder dat de dossierbehandelaar daar impact op had.

### **4. Evaluatie**

Op basis van deze ene klantenreactie kunnen geen conclusies getrokken worden ten aanzien van de afdeling.

### **5. Toekomstplannen**

De minister van Onderwijs en Vorming heeft in zijn beleidsnota aangekondigd dat er tijdens de huidige legislatuur een nieuwe eenvoudige maar zorgvuldige procedure zal uitgewerkt worden voor de erkenning van diploma's. Dit moet toelaten de aanvragen sneller af te handelen zonder de kwaliteit van de beslissingen in het gedrang te brengen.

## 2.2.10 DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

### 1. Tabel 2005

		<b>Aantallen</b>
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	
	Bezoek	
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	1
	Mediaan	1,00
	0-10 dagen	2
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	38,5
	Mediaan	38,50
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	
	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	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

## 2. Inhoud

Deeltijds Kunstonderwijs (2)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
2	Onbeantwoorde briefwisseling (653) (728)	Gegrond Deels gegrond	Opgelost Opgelost	Informatieverstrekking Informatieverstrekking

### **3. Klachtenbeeld**

In het eerste geval (653) klaagt een leerkracht over onbeantwoorde briefwisseling en informatie over achterstal van salaris. Na een gesprek met de klachtencoördinator erkent de afdeling DKO dat ze de brief van de klager eerder had moeten beantwoorden; de klachtencoördinator vermeldt in zijn brief overigens de redenen van de laattijdige reactie van de onderwijsadministratie. De klager werd uitgenodigd voor een gesprek op de onderwijsadministratie en kreeg inzage in en zelfs een kopie van zijn dossier, maar bleef de afdeling DKO brieven sturen. Het antwoord van de klachtencoördinator werd dan ook enkele dagen te laat verstuurd omdat de klager bijkomende vragen bleef stellen en na verdere antwoorden nog steeds niet tevreden was, waardoor het niet helemaal duidelijk was wanneer en of het onderzoek definitief kon worden afgerond. Uiteindelijk schreef de ombudsman hem aan met de melding dat de klantenreactie als afgehandeld kon worden beschouwd.

In het tweede geval (728) heeft de klager na lezing van de ontvangstbevestiging van zijn klantenreactie telefonisch laten weten dat hij niet de bedoeling had om een klacht in te dienen. De afdeling heeft de klager meegedeeld dat ze de klantenreactie dan als afgehandeld beschouwt, maar dat de onderwijsadministratie zijn vragen wel zal behandelen. Aangezien de specifieke vraag van de klager (die zowel in het DKO als het SO werkzaam was) handelt over een lesopdracht in het secundair onderwijs, werd de brief overgemaakt aan de afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs.

### **4. Evaluatie**

De eerste klantenreactie betrof een complex dossier rond achterstal van salaris en oversteeg het deeltijds kunstonderwijs. Hoewel de klantenreactie gegrond was en ernstig behandeld werd heeft de klager achteraf nog herhaaldelijk zijn – soms overdreven – ontevredenheid geuit via schriftelijke en elektronische berichten naar de Vlaamse ombudsman, de afdeling DKO en de klachtencoördinator van de afdeling DKO. In elk geval zal de afdeling DKO erover waken dat vragen in de toekomst steeds binnen een redelijke termijn worden beantwoord.

Aangezien de tweede klager uiteindelijk niet ontevreden bleek over de werking van de afdeling DKO en zijn specifieke vragen een lesperiode in het secundair onderwijs betroffen, werd zijn brief ter behandeling overgemaakt aan de afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs.

### **5. Realisaties**

Er zijn geen concrete wijzigingen gebeurd.

### **6. Toekomstplannen**

De afdeling DKO zal er in de toekomst nog beter over waken dat vragen van personeelsleden, leerlingen en derden steeds binnen een redelijke termijn worden beantwoord.



## 2.2.11 VOLWASSENENONDERWIJS

### 1. Tabel 2005

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	8
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	5
	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	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	3
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	4
	Telefoon	2
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	7
	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	0
	Mediaan	0,00
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	4,5
	Mediaan	1,00
	0-20 dagen	8
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	4
	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	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

## 2. Inhoud

Volwassenenonderwijs (8)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Fout in brochure (641)	Deels gegrond	Deels opgelost	Informatieverstrekking
1	Terugvordering (630)	Ongegrond		

1	Vorm cursus (626)	Ongegrond		
1	Te korte cursuslooptijd na vertraging inzending (632)	Ongegrond		
1	Vormvereisten inzendingen (692)	Ongegrond		
2	Vrijstellingsbeleid (708, 721)	Onontvankelijk		
1	Benaming studiebewijs (661)	Onontvankelijk		

### 3. Klachtenbeeld

Er zijn acht klantenreacties geregistreerd in 2005, waarvan er slechts één terecht blijkt na onderzoek. De ombudsnorm die geschonden werd is “informatieverstrekking” .

Van de acht klantenreacties hebben er vijf betrekking op BIS (Begeleid Individueel Studeren) en drie op OSP (onderwijs voor sociale promotie). De gegronde klacht had te maken met BIS. Basededucatie heeft, net zoals in de vorige jaren, geen klantenreacties ontvangen.

### 4. Evaluatie

Zeven van de acht klantenreacties werden binnen de tien dagen behandeld, de achtste binnen de 20 dagen. Klantenreacties worden zeker niet enkel via brief ontvangen. De Vlaamse Ombudsdienst is in vergelijking met de vorige jaren minder belangrijk geworden als doorgeefluik.

Wat opvalt, is dat er drie onontvankelijke klantenreacties waren, allemaal omdat de klantenreactie betrekking heeft op beleid en regelgeving. Dit kwam in de vorige jaren bijna niet voor. Dit kan betekenen dat het voor een burger niet altijd erg duidelijk is waarover hij of zij terecht kan bij de administratie.

Dat Basededucatie geen klantenreacties krijgt, hoeft op zich niet te verbazen. Er zijn 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.

Een grote moeilijkheid blijft de bereidheid tot “klacht(h)erkenning” op alle niveaus. Klantenreacties moeten niet alleen erkend worden als klacht, maar mensen moeten ook eigen beslissingen kritisch onder de loep durven nemen.

### 5. Realisaties

Binnen OSP is naar aanleiding van een klantenreactie uit 2004 over vrijstelling van inschrijvingsgeld op basis van een buitenlands attest en een uitgebreide correspondentie met de ombudsdienst, door de minister goedgekeurd dat deze attesten in principe in aanmerking komen voor een vrijstelling. Dit blijft echter onderhevig aan een ad-hoc controle door de administratie.

## 2.2.12 PERSONEEL, LOGISTIEK, BOEKHOUDING

### 1. Tabel 2005

		<b>Aantallen</b>
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	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	
	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	0
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	20
	Mediaan	20,00
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	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

Personeel, Logistiek, Boekhouding (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Weigeren toegang tot gebouw (735)	Ongegrond		

## 2.2.13 COÖRDINATIE ONDERWIJSPERSONEEL

### 1. Tabel 2005

		<b>Aantallen</b>
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	
	Bezoek	
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	29
	Mediaan	29,00
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	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

Coördinatie Onderwijspersoneel (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Uitgestelde bezoldiging (701)	Ongegrond		

### **3. Klachtenbeeld**

Er werd één klantenreactie geregistreerd. De klantenreactie handelde over de interpretatie van de verrichting “herziening maand...” op het individueel betalingsuittreksel dat aan de tijdelijke personeelsleden van het onderwijs wordt toegezonden bij de betaling van hun uitgestelde bezoldiging. Door de (verkeerde) interpretatie van een rechter in een rechtsgeding waarbij het personeelslid om louter persoonlijke redenen betrokken was, voelde betrokkene zich financieel benadeeld.

Aan betrokkene werd een uitvoerig antwoord verstrekt waaruit duidelijk blijkt dat de uitgestelde bezoldiging wel degelijk een bezoldiging is voor de maanden juli en augustus in verhouding tot de prestaties geleverd door de belanghebbende tijdens het voorafgaande schooljaar.

Tevens werd erop gewezen dat de toegelichte werkwijze, evenals de vermelding van de gegevens van de berekeningen inzake uitgestelde bezoldiging op het individueel betalingsuittreksel dat aan de betrokken personeelsleden wordt toegezonden, reeds probleemloos wordt toegepast sedert 1982.

### **4. Evaluatie**

Het is weinig zinvol op grond van één enkele ongegronde klantenreactie een evaluatie van het afgelopen jaar weer te geven.



## 2.2.14 CLB-NASCHOLING-LEERLINGENVERVOER

### 1. Tabel 2005

		<b>Aantallen</b>
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	
	Bezoek	
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	15
	Mediaan	15,00
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	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	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

## 2. Inhoud

CLB-Nascholing-Leerlingenvervoer (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Gevraagde informatie ten onrechte niet meegegeed (656)	Gegrond	Opgelost	Informatie verstrekking

#### **4. Klachtenbeeld**

In 2005 werd er slechts één klantenreactie ontvangen op de afdeling CLB-Nascholing-Leerlingenvervoer. Deze klantenreactie handelde over een onterechte weigering om informatie mee te delen.

#### **5. Evaluatie**

De ingediende klantenreactie is het gevolg van het foutief begrepen hebben van de vraag van de burger.

#### **6. Realisaties**

Er zijn geen concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling zoals beschreven in het klachtendecreet.

Wel zijn er nog steeds regelmatig klantenreacties over de werking van de CLB's die ontvangen worden op de afdeling CLB-Nascholing-Leerlingenvervoer. Deze klantenreacties vallen echter niet onder het klachtendecreet. De voorbije jaren werd voor deze klantenreacties een procedure toegepast die afgesproken werd met de CLB-sector. Het afgelopen jaar werd deze procedure uitgebreid: er werd feedback gegeven over het algemene klachtenbeeld naar de CLB-sector. Op die manier kan de CLB-sector dit opvolgen in het kader van haar eigen kwaliteitszorg.

## 2.2.15 STUDIETOELAGEN

### 1. Tabel 2005

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	63
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	63
	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	40
	Mail	11
	Telefoon	10
	Fax	
	Bezoek	2
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	27
	Via kabinet	3
	Via Vlaamse ombudsdienst	29
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	4

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3,94
	Mediaan	1,50
	0-10 dagen	35
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	24,16
	Mediaan	22,00
	0-20 dagen	27
	21-45 dagen	36
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	11
	Deels gegrond	12
	Ongegrond	40
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	20
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	4
	Te lange behandeltermijn	7
	Ontoereikende informatieverstrekking	7
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	2
	Andere	3

## 2. Inhoud

Studietoelagen (63)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
12	Terugvordering (621, 635, 645, 658, 664, 667, 695, 696, 704, 705, 711, 720)	Ongegrond		

6	Afwijzing op studiegebied (640, 662, 694, 715, 727, 731)	Ongegrond		
6	Afwijzing wegens te hoge inkomsten (638, 703, 714, 726) (718) (719)	Ongegrond Deels gegrond Gegrond	Deels opgelost Opgelost	Andere Niet-correct beslissing
2	Afwijzing wegens te hoog kadastraal inkomen (657, 671)	Ongegrond		
4	Betwisting aantal personen ten laste (699, 717, 736) (723)	Ongegrond Gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
1	Betwisting bedrag studietoelage (722)	Deels gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
2	In aanmerking te nemen vermoedelijk inkomstenjaar (669, 672)	Ongegrond		
2	Berekening toelage op verkeerd inkomstenjaar (642) (702)	Deels gegrond Ongegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
1	Ten onrechte jokerbeurs toegekend ipv gewone studiefinanciering (648)	Gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
1	Verlies statuut (724)	Ongegrond		
4	Opvraging van bijkomende informatie (624, 627, 629) (628)	Ongegrond Gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
8	Opvraging bijkomende informatie en behandeltermijn (651) (625, 709) (649) (650, 655, 660, 729)	Deels gegrond Deels gegrond Deels gegrond Gegrond	Opgelost Opgelost Niet opgelost Opgelost	Behandeltermijn Informatieverstrekking Behandeltermijn Behandeltermijn
8	Onvoldoende informatieverstrekking en behandeltermijn (622, 725, 730) (643, 665, 693, 707) (637)	Gegrond Ongegrond Deels gegrond	Opgelost Opgelost	Informatieverstrekking Informatieverstrekking
1	Gehuwd student ipv zelfstandig en geen melding van bezwaarprocedure op brief (739)	Deels gegrond	Deels opgelost	Informatieverstrekking
1	Onheuse telefonische behandeling / Onheuse bejegening bezoek (706)	Deels gegrond	Opgelost	Bejegening

1	Onvriendelijke behandeling door de Infolijn en behandeltermijn (647)	Deels gegrond	Opgelost	Bejegening
1	Te veel documentatie studiefinanciering leerlingen secundair onderwijs (698)	Deels gegrond	Deels opgelost	Andere
1	Geen aanvraagformulier toegekomen bij de afdeling Studietoelagen (646)	Ongegrond		
1	Geen ontvangstmelding ontvangen voor aanvraag studiefinanciering secundair onderwijs (716)	Ongegrond		

### 3. Procedure

De procedure is dezelfde gebleven. De afdeling Studietoelagen werkt vanaf het academiejaar 2005-2006 met een nieuwe applicatie in het hoger onderwijs. Daardoor wordt de ontvangstmelding van de klantenreactie geautomatiseerd vanuit de applicatie naar de burger gestuurd voor wat betreft klantenreacties hoger onderwijs voor het academiejaar 2005-2006 die op de afdeling toekomen. Deze ontvangstmelding vermeldt de datum van ontvangst en de uiterste datum van antwoord (ontvangstdatum plus 45 dagen).

### 4. Klachtenbeeld

In totaal waren er tijdens het jaar 2005 63 klantenreacties. Ze waren allemaal ontvankelijk.

Voor alle geregistreerde klantenreacties geeft het criterium "mate van gegrondheid" volgend beeld:

– gegrond	11 (17,46%)
– deels gegrond	12 (19,04%)
– ongegrond	40 (63,50%)

Van de gegronde en deels gegronde klantenreacties (23) werden er 20 (86,95 %) opgelost, twee (8,69 %) deels opgelost en één (4,36 %) niet opgelost.

De meeste klantenreacties bereiken de afdeling via de Vlaamse ombudsdienst en de burger. In het jaar 2005 bereikten de klachten de afdeling via de volgende kanalen:

– de burger	27
– de Vlaamse ombudsdienst	29
– kabinet	3
– andere kanalen	4

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

– te lange behandeltermijn	7
– ontoereikende informatieverstrekking	7
– niet correcte beslissing	4
– andere	3
– onheuse bejegening	2

De categorieën van klantenreacties die voorkomen worden hierna opgesomd in afnemende orde van voorkomen :

– terugvordering	12
– te veel bijkomende informatie waardoor langere behandeltermijn	8
– onvoldoende informatieverstrekking met eventueel te lange behandeltermijn	8
– afwijzing wegens te hoge inkomsten	6
– afwijzing wegens pedagogische redenen	6
– betwisting van het aantal personen ten laste	4
– opvraging van bijkomende informatie	4
– afwijzing wegens te hoog kadastraal inkomen	2
– berekening studiefinanciering op verkeerd inkomstenjaar	2
– in aanmerking te nemen vermoedelijk inkomstenjaar	2
– onheuse behandeling (telefoon, bezoek)	2
– verlies statuut gehuwd student	1
– betwisting van het bedrag van de toelage	1
– ten onrechte jokerkrediet i.p.v. gewone studiefinanciering	1
– te grote papierberg documentatie secundair onderwijs	1
– geen spoor van aanvraag	1
– geen ontvangstmelding ontvangen voor aanvraag secundair onderwijs	1
– gehuwd student i.p.v. zelfstandig student	1

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

### **Regelgeving**

Zoals voorgeschreven door het decreet van 16 februari 2001 werden de dossiers 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.

Dit resulteerde naast een aantal bijbetalingen evenzeer in een aantal terugvorderingen.(12 klantenreacties).

De meeste burgers 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 op studiegebied, 6 klantenreacties te hoge inkomsten, 4 klantenreacties i.v.m. het in aanmerking te nemen inkomstenjaar, 4 klantenreacties i.v.m. berekening van het aantal punten in de leefeenheid (gezinslast), 2 klantenreacties afwijzing te hoog kadastraal inkomen en 2 klantenreacties i.v.m. statuut student).

### **Werking afdeling**

Ondanks de inspanningen die werden geleverd om de burger zo efficiënt mogelijk verder te helpen, namelijk werking met de nieuwe applicatie studietoelagen, zijn er nog 16 klantenreacties aangaande de werking van de afdeling inzake behandeltermijn en informatieverstrekking.

Dit is logisch aangezien de applicatie slechts in gebruik werd genomen op 1 augustus 2005 en een groot deel van de klantenreacties ook nog betrekking hebben op het academiejaar 2004-2005 en vorige academiejaren door de herziening van de dossiers die oorspronkelijk werden afgehandeld op basis van de vermoedelijke inkomsten.



## 5. Evaluatie

In het jaar 2005 is er lichte daling van het aantal klantenreacties ten opzichte van het jaar 2004 (63 in 2005 tegen 69 in 2004).

Aangezien de dossiers van vorige academiejaren 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 (12) indien twee jaar na het verkrijgen van een toelage eventueel deze toelage geheel of gedeeltelijk moet worden terugbetaald.

Opmerkelijk is ook dat de burger via verschillende kanalen wordt geconfronteerd met de “administratieve vereenvoudiging”. De afdeling is hierin ruimschoots tegemoetgekomen door te werken met de nieuwe applicatie studietoelagen en de linken met de externe databanken (woningendatabank, financiën en databank tertiair onderwijs). Informatie die ontbreekt aan een dossier omtrent nationaliteit, samenstelling gezin, kadastrale inkomsten enz. wordt via de linken met voormelde externe databanken door de afdeling zelf verzameld.

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 bevraging van informatie en lange behandeltermijn hebben vooral betrekking op voormelde situaties.

## 6. Realisaties

Met ingang van het academiejaar 2005-2006 werd een nieuwe applicatie betreft studiefinanciering in het hoger onderwijs in gebruik genomen.

Deze applicatie laat een hergebruik van de beschikbare gegevens uit het verleden toe (migratie van de gegevens uit het bestaande geïnformatiseerd coderingssysteem) en bevat een integratie met externe databanken (woningendatabank, financiën en databank tertiair onderwijs).

De ingebruikname van deze applicatie heeft tot doel de klantvriendelijkheid naar de burger toe te verhogen door de administratieve last voor de burger te verminderen.

Het opvragen van bijkomende informatie aan de burger zal tot een minimum worden herleid en het hergebruik van de gegevens uit de applicatie zelf samen met de gegevens uit de externe databanken zal worden gemaximaliseerd.

Deze doelstelling werd echter voor het academiejaar 2005-2006 deels gerealiseerd omdat de applicatie pas voor het eerst in productie ging op 1 augustus 2005.

Aangezien de aanvraagformulieren reeds in april 2005 ter beschikking van de kandidaten werden gesteld en de applicatie op dat ogenblik nog steeds in de testfase zat, werd op het aanvraagformulier aan de student gevraagd om zelf de nodige inlichtingen bij te voegen.

Ondertussen worden de meeste ontbrekende gegevens voor de onvolledige dossiers rechtstreeks uit de gegevens van de externe databanken gehaald.

Hierdoor kunnen onvolledige dossiers eveneens reeds bij een eerste behandeling worden afgewerkt, zodat de beslissing en de betaling sneller kunnen gebeuren.

In deze applicatie kunnen meerdere gegevens worden geraadpleegd door de Vlaamse infolijn zodat deze eveneens een betere dienstverlening kan verstrekken aan de burger.

Tevens werden in alle provincies op meerdere plaatsen informatiedagen georganiseerd waar de burger met vragen en eventueel voor het invullen van zijn formulier terecht kon.

De afdeling Studietoelagen nam ook deel aan de SID-IN' s in alle Vlaamse provincies voor de leerlingen van het laatste jaar secundair onderwijs.

## 7. Toekomstplannen

Vermits de nieuwe applicatie studietoelagen ondertussen in productie is, zullen de aanvraagformulieren hoger onderwijs worden vereenvoudigd. Minder inlichtingen zullen aan de burger worden opgevraagd.

Er wordt niet meer gewerkt met codes, de dossierbehandelaar moet zelf minder gegevens intikken, aangezien deze in de applicatie aanwezig zijn via de linken met de externe databanken.

Enerzijds komt dit de correctheid en de kwaliteit ten goede, waardoor er minder vragen tot herziening zullen worden ingediend, wat werkbeparend is en tevens tot een lager aantal klachten zou moeten leiden.

Anderzijds komt dit de snelheid ten goede, aangezien er meer dossiers reeds bij de eerste behandeling zullen kunnen worden afgewerkt.

Vanaf het academiejaar 2006-2007 doet het digitaal aanvraagformulier zijn intrede bij de afdeling Studietoelagen voor wat betreft het hoger onderwijs.

Tevens wordt een uitbreiding van de applicatie voorzien vanaf het academiejaar 2007-2008 voor het secundair onderwijs. Momenteel is hier een task-force voor opgericht die moet nagaan welke de mogelijkheden hieromtrent zijn. Er is namelijk een verschil in regelgeving hoger en secundair onderwijs.

Zodra deze realisatie tot stand komt, zal eveneens de aanvraag voor het secundair onderwijs digitaal kunnen gebeuren. Er zal nog één vereenvoudigd aanvraagformulier worden voorzien dat gebruikt kan worden zowel voor secundair als voor hoger onderwijs.

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

Nauwere contacten en samenwerking met voormelde organisaties moeten ertoe leiden de beoogde doelgroep, de minvermogenden, optimaal te bereiken.

De afdeling Studietoelagen zal eveneens aanwezig zijn op de SID-IN's voor de leerlingen van het laatste jaar secundair onderwijs.

## **2.3 AFDELINGEN ZONDER KLANTENREACTIES**

In de volgende afdelingen werden in de loop van het jaar 2005 geen klantenreacties geregistreerd:

- afdeling Beleidscoördinatie,
- afdeling Begroting en Gegevensbeheer,
- afdeling Beleidsvoorbereiding Personeel Basisonderwijs,
- afdeling Beleidsvoorbereiding Personeel Secundair Onderwijs,
- afdeling Informatie en Documentatie.

## **3 GLOBALE EVALUATIE**

### **3.1 VASTSTELLINGEN VOOR 2005**

#### **Globale cijfers**

De onderwijsadministratie telt in 2005 20 afdelingen, die elk op hun manier bijdragen aan de vlotte organisatie van het Vlaamse onderwijs. Deze afdelingen voeren ondersteunende, beleidsvoorbereidende en/of beleidsuitvoerende activiteiten uit. Ze richten zich tot tal van verschillende doelgroepen. Het spreekt voor zich dat de focus van de werkzaamheden bepalend is voor het aantal en de aard van de klantenreacties die een afdeling binnenkrijgt en voor de manier waarop het klachtenmanagement in een afdeling georganiseerd wordt. Dat blijkt ook uit de verschillende deelverslagen waaruit het grootste deel van dit jaarverslag opgebouwd is.

Het samentellen van de verschillende deelresultaten, nodig voor een globale evaluatie, vlakt dan ook een aantal tegenstellingen uit en maakt het moeilijk om verschillende tendensen te onderkennen. We beperken ons voor deze evaluatie dan ook tot de meest in het oog springende vaststellingen, die met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd moeten worden.

Bovendien moet bij het bespreken van de klantenreacties ook steeds voor ogen gehouden worden dat het niet altijd duidelijk is of men de werking van de afdelingen dan wel hun registratie en behandeling van klantenreacties bekijkt. Zo kan een gering aantal klantenreacties een teken van goede dienstverlening zijn, maar ook van een slechte klachtenregistratie.

De volgende cijfers en commentaren moeten dan ook in het licht van voorgaande nuanceringen beschouwd worden.

#### **Aantal geregistreerde klantenreacties**

Het aantal geregistreerde klantenreacties is sinds de inwerkingtreding van het klachtendecreet nooit lager geweest dan in 2005. Deze daling is niet toe te schrijven aan een beperkt aantal afdelingen, maar lijkt vrij algemeen. Van de zestien afdelingen die de afgelopen twee jaar klantenreacties ontvingen, zijn er negen die in 2005 minder klachten registreerden dan in het jaar ervoor. Voor acht van die afdelingen was er minstens een halvering van het aantal klachten. Vier afdelingen kenden een stijging van het aantal klachten, maar voor drie ervan betrof de stijging slechts één klacht.

De verklaring voor zulk een daling kan men zoeken in een afnemende alertheid van de afdelingen of in een verbeterde dienstverlening. De eerste hypothese wordt echter niet ondersteund door de cijfers met betrekking tot drager en kanaal.

#### **Drager**

Opvallend is dat steeds meer klantenreacties geregistreerd worden die van niet-formele dragers gebruik maken. De brief verliest terrein ten voordele van het snellere en gemakkelijkere medium e-mail. De telefoon is net zoals vorig jaar een belangrijke drager. De cijfers kunnen erop wijzen dat de onderwijsklant mondiger geworden is en sneller reageert wanneer hem iets niet zint of wanneer hij van oordeel is dat er een fout gemaakt werd. Verder doen de cijfers vermoeden dat de betrokken afdelingen stilaan aanvaarden dat een uiting van ongenoegen van de klant ook een klacht is wanneer ze door diezelfde klant niet expliciet als zodanig bestempeld wordt. Er is immers een aantal afdelingen waarvan de geregistreerde klantenreacties vorig jaar enkel per brief binnengekomen waren, terwijl er nu ook andere dragers in hun statistieken voorkomen. Deze ontwikkeling kan alleen maar toegejuicht worden.

## **Kanaal**

Dat de globale vermindering van het aantal geregistreerde klantenreacties niet noodzakelijk aan een verminderde aandacht van de afdelingen toegeschreven kan worden, blijkt uit het feit dat ook via de ombudsman minder klantenreacties zijn binnengekomen, zowel in absolute als in relatieve termen. Het aandeel van de klantenreacties dat de onderwijsadministratie via dit kanaal bereikt, was ook al in 2004 gedaald. Dit kan erop wijzen dat nu meer dan vroeger klantenreacties geregistreerd worden op initiatief van de afdelingen. Toch is er een beperkt aantal afdelingen dat zowel dit als vorig jaar enkel klantenreacties via de ombudsman binnenkreeg. Dat de individuele burger de drempel om te klagen bij het departement nog hoog vindt, lijkt ook gesuggereerd te worden door de relatieve toename van de kanalen kabinet, georganiseerd middenveld en "andere". Dat men als klager in eerste instantie moet klagen bij een betrokken partij van wie men in heel wat gevallen afhankelijk is, zal hieraan niet vreemd zijn.

## **Ontvangstmelding**

Problematisch is de verdere stijging van het aantal klantenreacties waarvoor geen ontvangstmelding verstuurd wordt hoewel de klantenreactie niet binnen de tien dagen afgehandeld is. Artikel 7 van het klachtendecreet stelt dat de klachtenbehandelaar de ontvangst van een klacht schriftelijk bevestigt binnen tien kalenderdagen na ontvangst ervan. Als de klacht binnen deze termijn afgehandeld wordt, dan wordt er geen afzonderlijke ontvangstmelding gestuurd. Meer dan één verzoeker op vier krijgt de eerste tien dagen ontvangstmelding noch beslissing, wat neerkomt op een verdubbeling tegenover vorig jaar. Toen al noemden we het cijfer veel te hoog. Opvallend is dat dit slechte resultaat door slechts enkele afdelingen veroorzaakt wordt. Een aantal afdelingen stuurt nooit een ontvangstmelding, ongeacht de termijn van afhandeling. Daarbij verliest men blijkbaar uit het oog dat verzoekers in het ongewisse laten niet klantvriendelijk is.

## **Resultaat**

Wat opvalt, is dat van de ontvankelijke klantenreacties een veel kleiner deel (deels) gegrond bevonden wordt. Het gaat dus niet op te zeggen dat de klant minder maar gericht klaagt. Waarom er dit jaar dan wel beduidend meer klantenreacties ongegrond bevonden werden, is niet duidelijk. Los daarvan is het natuurlijk goed dat de afdelingen van de onderwijsadministratie minder in de fout lijken gegaan te zijn.

## **Ombudsnormen**

De norm die in 2005 het meest geschonden werd, is die van de niet-correcte beslissing. Dit mag niet verwonderen, als men bedenkt dat de onderwijsadministratie meer dan 150.000 personeelsdossiers en een 4.000 dossiers van instellingen beheert. Voor de behandeling van deze dossiers is in een heel aantal gevallen nog steeds de tussenkomst van een ambtenaar vereist, zodat menselijke fouten niet uit te sluiten zijn. Klanten die melding maken van fouten, zien deze trouwens steeds (deels) opgelost. Aangezien het aandeel van deze ombudsnorm flink groter is dan in 2004 maar ook heel wat kleiner dan in 2003, durven we geen conclusies koppelen aan de evolutie ervan.

Op de tweede plaats komt de norm ontoereikende informatieverstrekking, waarvan het aandeel al elk jaar gestegen is. In tijden van communicatie via massamedia en allerlei gespecialiseerde kanalen lijkt dit paradoxaal. Vast staat dat oplossingen zich opdringen. Veel klantenreacties in deze categorie hebben echter betrekking op niet of slecht beantwoorde vragen over persoonlijke dossiers. De klant wordt afgewezen omdat de betrokken ambtenaren andere belangrijker taken zouden hebben.

De top drie wordt vervolledigd door de geschonden norm te lange behandeltermijn, die voor één op de vijf klachten aangestipt wordt en daarmee terug op het niveau van 2003 zit. In 2004 was deze categorie bijna dubbel zo goed vertegenwoordigd. Uit de evaluaties van de verschillende afdelingen wordt niet duidelijk waaraan deze daling toegeschreven kan worden.

## **Beheer klantenreacties**

Net zoals vorig jaar valt ook nu weer, zij het minder uitgesproken, het verschil in aanpak tussen de verschillende afdelingen op. Als deze verschillen teruggaan op de verschillende materies en doelgroepen waarop de afdelingen zich toespitsen, dan hoeft dit niet problematisch te zijn. Problematisch is wel dat de

bereidheid om klachten conform het klachtendecreet af te handelen niet overal even groot is en dat de expertise te versnipperd is.

Uit de commentaren van de afdelingen blijkt soms dat zij de registratie van klachten als bijkomstigheid zien en er niet van overtuigd zijn dat zij uit klachten kunnen leren. Dat meer klachten geen ontvangstmelding kregen en dat de klachten ook langer zijn blijven liggen kan op zulk een attitude wijzen. Ter nuancering dient wel gezegd te worden dat deze stijging in de behandeltermijn aan een zeer beperkt aantal afdelingen toe te schrijven is.

Daarnaast wordt opnieuw duidelijk dat afdelingen die weinig klachten registreren met deze registratie de nodige moeite hebben. Het lijkt voor de hand te liggen dat een meer gecentraliseerde registratie dit probleem ondervangt en meer tijd laat voor de inhoudelijke aanpak van de klachten die gesignaleerd worden.

### **Conclusie**

Samenvattend kunnen we stellen dat de globale cijfers erop lijken te wijzen dat meer afdelingen een grotere vaardigheid en bereidheid vertonen om klantenreacties te herkennen en erkennen. De voorgeschreven procedure voor afhandeling van die klantenreacties wordt niet altijd gevolgd zodat de communicatie omtrent ontvangst en beslissing niet altijd optimaal en te vaak te laat gebeurt. Uit de cijfers en commentaren van enkele afdelingen blijkt dat het klachtenmanagement er niet de plaats krijgt die het eigenlijk verdient.

Daarnaast lijken de cijfers ook aan te geven dat de klant het afgelopen jaar minder reden tot klagen had.

## **3.2 NIEUWE ONTWIKKELINGEN**

Naar aanleiding van de operatie Beter Bestuurlijk Beleid wordt het departement Onderwijs opgedeeld in vier autonome entiteiten die samen met Digo-Agion het beleidsdomein Onderwijs en Vorming uitmaken. Elke entiteit zal zelf instaan voor de registratie en opvolging van klachten. Hoe de organisatie van het klachtenmanagement er in 2006-2007 concreet zal uitzien, ligt op dit ogenblik nog niet vast.

## 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 Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming. Een klant van het ministerie laat dit weten en vraagt het adres te veranderen.
- Op een website van het Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming 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 de 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 Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming 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 Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming 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 ministerie. 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 het ministerie 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 Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming 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 op basis van een vergelijkende selectie, voor een termijn van zes jaar. De selectievoorwaarden en de selectieprocedure worden vastgesteld door het Vlaams Parlement. De selectie wordt uitgevoerd door of in opdracht van het Vlaams Parlement.

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

§ 2. De Vlaamse ombudsman moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

1° Belg zijn;

2° van onberispelijk gedrag zijn;

3° de burgerlijke en politieke rechten genieten;

4° houder zijn van een diploma dat toegang verleent tot een ambt van niveau A bij de diensten van het Vlaams Parlement;

5° drie jaar voor de oproep tot kandidaatstelling geen bij verkiezing verleend openbaar mandaat hebben vervuld. Voor de toepassing van deze bepaling 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 minister, gemeenschaps- of gewestminister, het ambt van staatssecretaris of gewestelijk staatssecretaris of een politiek mandaat bij de Europese Unie;

6° 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.

§3. Bij de eerste benoeming doorloopt de Vlaamse ombudsman een proefperiode van 1 jaar, te rekenen vanaf de dag waarop de betrokkene het ambt effectief opneemt.

Uiterlijk vijfenveertig dagen voor het verstrijken van die proefperiode evalueert het Vlaams Parlement de Vlaamse ombudsman. Bij ontstentenis van een evaluatie op dat ogenblik wordt de evaluatie geacht gunstig te zijn.

§4. Uiterlijk negentig dagen voor het verstrijken van het mandaat evalueert het Vlaams Parlement de Vlaamse ombudsman.

Indien de Vlaamse ombudsman gunstig geëvalueerd wordt, wordt zijn mandaat van rechtswege eenmaal 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.

### **Art. 5.**

Alvorens in dienst te treden legt de ombudsman 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 Vlaamse ombudsman is onverenigbaar met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat of een overeenkomstig artikel 4, § 2, 5°, daarmee gelijkgesteld mandaat of ambt, en met een openbaar ambt of enige andere functie of activiteit, waardoor de waardigheid van het ambt of de goede, onafhankelijke en onpartijdige uitoefening van het ambt in het gedrang kan komen.

## **AFDELING 4. - EINDE VAN HET MANDAAT**

### **Art. 7.**

Het mandaat van de Vlaamse ombudsman eindigt van rechtswege:

1° na een ongunstige evaluatie van de proefperiode, bij het verstrijken van die proefperiode;

2° na een ongunstige evaluatie van het mandaat, bij het verstrijken van het mandaat;  
3° wanneer hij definitief arbeidsongeschikt wordt verklaard ingevolge de toepassing van artikel 11, tweede lid.

Het Vlaams Parlement beëindigt het mandaat van de Vlaamse ombudsman:

1° op zijn verzoek;  
2° wanneer hij de regels inzake onverenigbaarheden, zoals bedoeld in artikel 6, niet naleeft;  
3° wanneer hij niet langer voldoet aan de voorwaarden, bedoeld in artikel 4, § 2, 1° en 3°.

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

1° mits akkoord van de betrokkene;  
2° wanneer hij de leeftijd van 65 jaar bereikt;  
3° om ernstige redenen.

#### **Art. 7 bis.**

Bij het openvallen van het ambt van Vlaams ombudsman start het Vlaams Parlement zo spoedig mogelijk de selectieprocedure met het oog op de benoeming van een nieuwe Vlaamse ombudsman.

Wanneer het mandaat van de Vlaamse ombudsman verstrijkt, en er is nog geen opvolger benoemd, of de opvolger heeft zijn ambt nog niet effectief opgenomen, dan blijft de Vlaamse ombudsman zijn ambt uitoefenen tot de opvolger zijn ambt effectief opneemt, in voorkomend geval in afwijking van artikel 4, § 1, tweede lid.

In de gevallen, bedoeld in artikel 7, of in geval van overlijden van de Vlaamse ombudsman, kan het Vlaams Parlement één van de personeelsleden van de Vlaamse ombudsdienst die beantwoordt aan de voorwaarden, bepaald in artikel 4, § 2, 1°, 2°, 3° en 4°, tot Vlaams ombudsman ad interim aanwijzen, na vergelijking van de titels en de verdiensten van de kandidaten. Die regeling geldt ook ingeval de Vlaamse ombudsman wegens ziekte gedurende ten minste twee opeenvolgende maanden afwezig is of wanneer vaststaat dat hij wegens ziekte gedurende ten minste twee opeenvolgende maanden afwezig zal zijn.

### **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.

Het mandaat van de Vlaamse ombudsman kan niet beëindigd worden wegens meningen geuit of daden gesteld in de normale uitoefening van zijn ambt.

#### **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 ontvangt het salaris, het vakantiegeld, de eindejaarspremie en de sociale voordelen van een statutair personeelslid van rang A3 van het Vlaams Parlement.

Wanneer de Vlaamse ombudsman wegens ziekte of gebrekkigheid niet meer in staat is zijn ambt te vervullen, en hij de wettelijke pensioenleeftijd nog niet bereikt heeft, stelt het Vlaams Parlement aan de Administratieve Gezondheidsdienst voor om de ombudsman definitief arbeidsongeschikt te verklaren.

#### **Art. 11. bis.**

De Vlaamse ombudsman ad interim, zoals bedoeld in artikel 7bis, derde lid, geniet voor de duur van zijn aanstelling een toelage die gelijk is aan het verschil tussen het salaris van de Vlaamse ombudsman en zijn

salaris als personeelslid van de Vlaamse ombudsdienst. Die tijdelijke toelage komt niet in aanmerking voor de berekening van het vakantiegeld en de eindejaarstoelage.

### **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 klager 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 rechtscollege 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.

De functioneel bevoegde Vlaamse minister stelt binnen veertig dagen na ontvangst van dit verslag een grondig gemotiveerde nota op, waarin hij de redenen omstandig uiteenzet waarom aan de gegrond verklaarde klacht niet het gevolg kan worden gegeven dat werd voorgesteld door de Vlaamse ombudsman. De Vlaamse ombudsman bezorgt de grondig gemotiveerde nota – met weglating van de identiteit van de klager en van de personeelsleden van de administratieve overheden – aan het Vlaams Parlement.

#### **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 keurt jaarlijks op voorstel van de ombudsman de begroting en de rekeningen van de Vlaamse ombudsdienst goed.

**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. 22. bis.**

Het Vlaams Parlement bepaalt de vestigingsplaats van de Vlaamse ombudsdienst.

**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 juridische 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 10 februari 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.

# Omzendbrief VR nr. 20

Aan de diensten van de Vlaamse Regering  
en de Vlaamse openbare instellingen  
*Aan de kabinetten van de leden van de  
Vlaamse Regering*

18/03/2005

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

*Deze omzendbrief vervangt de omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari  
2002.*

In het Belgisch Staatsblad van 17 juli 2001 verscheen het decreet van  
1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de  
bestuursinstellingen (in deze omzendbrief ook kortweg "Klachtendecreet"  
genoemd).

*Het decreet is gewijzigd bij het decreet van 20 februari 2004 (B.S.,  
15 maart 2004, Ed. 2) op het vlak van het jaarlijkse verslag aan de  
Vlaamse ombudsman over de klachtenbehandeling.*

De tekst van het decreet is opgenomen als bijlage bij deze omzendbrief.  
Door het Klachtendecreet heeft iedereen het recht om kosteloos een klacht  
in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking  
van die bestuursinstelling. Dit decreet treedt in werking op 1 januari  
2002.

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

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

## **1. Definiëring van het begrip "klacht"**

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

**Klachten moeten betrekking hebben op:**

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

- of de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- de verzoekschriftenprocedure, waarbij één of meerdere burgers verzoekschriften kunnen richten aan het Vlaams Parlement (ter concretisering van het grondwettelijk gewaarborgde petitierecht),
- de regeling met betrekking tot de openbaarheid van bestuur, die de burger de nodige garanties biedt inzake de actieve en passieve openbaarheid van bestuursdocumenten.

## **3. De interne klachtenbehandeling**

### **3.1. Uittekening van een klachtenvoorziening.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3.2. De kabinetten**

*Ook de ministeriële kabinetten vallen onder het Klachtendecreet.*

De kabinetten behandelen uitsluitend klachten over de eigen werking zelf. Zij zorgen ook voor de registratie van de klacht, voor de ontvangstmelding van de klacht aan de burger en voor het jaarlijkse verslag over hun klachtenbehandeling aan de Vlaamse ombudsman.

De kabinetten sturen alle overige klachten die zij ontvangen onmiddellijk - gezien de strikte behandeltermijnen - door naar de klachtencoördinator of klachtenbehandelaar van de inhoudelijk bevoegde bestuursinstelling (departement of openbare instelling). De behandeltermijn van 45 kalenderdagen begint dan te lopen de dag nadat de klacht door die bestuursinstelling werd geregistreerd (zie ook punt 3.3). Om de neutraliteit of onafhankelijkheid van de klachtenbehandelaar te waarborgen, geven de kabinetten geen instructies over de wijze waarop de klacht inhoudelijk wordt behandeld. De bestuursinstelling handelt de door het kabinet doorgestuurde klacht autonoom af.

Klachten die slechts gedeeltelijk de eigen werking van het kabinet inhouden, worden eveneens zo snel mogelijk naar de klachtencoördinator of klachtenbehandelaar van de inhoudelijk bevoegde bestuursinstelling (departement of openbare instelling) doorverwezen, samen met de elementen van antwoord met betrekking tot die eigen werking. De bestuursinstelling staat in voor de coördinatie van de klachtenbehandeling (zie ook punt 3.11).

De bestuursinstelling zorgt voor de registratie van de doorgestuurde klacht, voor de ontvangstmelding van die klacht aan de burger en voor het jaarlijkse verslag over de klachtenbehandeling aan de Vlaamse ombudsman.

De bestuursinstelling stelt het kabinet op de hoogte van het gevolg dat aan de klacht is gegeven door een kopie van het antwoord aan de burger ter informatie naar het kabinet te sturen.

### **3.3. De registratie van klachten.**

#### **Elke klacht moet opgenomen worden in een register.**

De bestuursinstelling kan een Access-applicatie voor de klachtenregistratie ontwikkelen, die velden voorziet voor alle te registreren gegevens. Als bijlage bij deze omzendbrief bevindt zich een standaard invulblad voor manuele klachtregistratie.

Om de klachtenregistratie zoveel mogelijk uniform te maken, is het departement EWBL bereid de door hem ontwikkelde Access-applicatie ter beschikking te stellen van de geïnteresseerde kabinetten, diensten van de Vlaamse Regering en Vlaamse openbare instellingen. Die applicatie voorziet velden en rapporteringmogelijkheden voor alle te registreren gegevens.

Volgende gegevens dienen in het klachtenregister te worden aangeduid:

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

- de datum waarop de klacht afgehandeld is
- de datum van mededeling van de beslissing
- ondernomen of te nemen maatregelen (invullen waar nodig)

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

**Het ogenblik waarop een behandelende bestuursinstelling in het bezit gesteld wordt van een klacht, geldt als het ogenblik waarop een klacht geregistreerd moet worden en dus als aanvangspunt voor de termijn van 45 kalenderdagen, waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld.** De termijn begint te lopen de dag na registratie van de klacht. Het verdient aanbeveling om de ontvangstdatum te vermelden bij de ontvangstbevestiging (zie ook punt 3.9).

**De registratie van een klacht gebeurt waar de klacht behandeld wordt.** Dubbele registratie moet zoveel mogelijk vermeden worden (zie punt 3.11).

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

### **3.4. De klachtenprocedure.**

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

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

Bestaande interne klachtenprocedures en -behandelingssystemen, voor zover die er zijn, moeten op het Klachtendecreet afgestemd worden. De aanpassing van bestaande procedures is nodig wanneer deze naar de burger toe minder garanties bieden dan het Klachtendecreet. De procedure volgens dewelke de klachtenbehandeling zal gebeuren, moet een schriftelijke neerslag krijgen. De Vlaamse Ombudsman wordt op de hoogte gehouden van het verloop van de procedure.

### **3.5. Ontvankelijkheid van een klacht.**

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

Vervolgens onderzoekt de klachtenbehandelaar de ontvankelijkheid van een klacht.

Een klachtenbehandelaar is verplicht een klacht te behandelen indien:

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

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

- indien ze betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform het Klachtendecreet;
- indien ze betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- indien ze betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is;
- indien de klacht kennelijk ongegrond is;
- indien de klager geen belang kan aantonen, al moet hierbij verduidelijkt worden dat een klacht niet zonder meer geweigerd mag worden omdat het belang niet uitdrukkelijk aangegeven wordt. Bij gegronde twijfel dient de bestuursinstelling de burger te vragen zijn/haar belang aan te tonen.

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

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

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

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

### 3.6. Onverenigbaarheden.

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

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



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

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

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

### **3.7. De klachtbehandeling.**

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

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

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

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

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

### **3.8. Beoordelingsnormen van klachten.**

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

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

-de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling

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

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

### **3.9. De communicatie met de burger.**

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

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

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

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

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

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

### **3.10. Beleidsrapportering.**

Elk jaar moet vóór 10 februari schriftelijk verslag uitgebracht worden aan de Vlaamse Ombudsman, via de functioneel bevoegde minister en met kopie aan de minister-president van de Vlaamse regering. In dat verslag worden in elk geval opgenomen: de gegevens van het klachtenregister, een toelichting bij dat klachtenregister, een korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling, beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling in de bestuursinstelling, eventuele conclusies uit het klachtenoverzicht en

daaraan gekoppelde voorstellen tot bijsturing van dienstverlening en/of procedures.

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

**Het is aangewezen dat de klachtencoördinatoren van de bestuursinstellingen een centrale rol spelen in de beleidsrapportering.** Zij worden in dit opzicht best belast met

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

### **3.11. Coördinatie van de klachtenbehandeling.**

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

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

Yves Leterme  
Minister-president

Geert Bourgeois  
Vlaams minister van  
Bestuurszaken, Buitenlands  
Beleid, Media en Toerisme

## **4.3 AANBEVELINGEN**

### **4.3.1 THEMATISCHE AANBEVELINGEN VOOR ONDERWIJS DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST (1999-2004)**

#### **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 geobjectiveerd 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.

**2004**

**AANBEVELING 2004-20**

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdeling Beleidsuitvoering Secundaire Scholen) moet de samenwerking en informatie-uitwisseling tussen onderwijsadministraties binnen de Europese Unie betreffende de erkenning van diploma's uitbreiden naar het niveau secundair onderwijs, naar het voorbeeld van NARIC voor het niveau hoger onderwijs.

**AANBEVELING 2004-21**

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdelingen die zorgen voor de uitbetaling en de terugvordering van salarissen) moet in geval van terugvorderingen ook de specifieke individuele omstandigheden in aanmerking nemen bij haar beoordeling van een vraag naar een afbetalingsregeling.

**AANBEVELING 2004-22**

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdelingen die zorgen voor de berekening van de salarissen) moet de regelgeving correct toepassen bij de berekening van het wachtgeld bij terbeschikkingstelling wegens ziekte.

#### **4.3.2 RESOLUTIE BETREFFENDE DE VOORSTELLEN EN DE ALGEMENE AANBEVELINGEN UIT HET JAARVERSLAG 2004 VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST**

Het Vlaams Parlement,

- gelet op:
  - 1° het Jaarverslag 2004 van de Vlaamse Ombudsdienst, dat op 20 april 2005 werd voorgelegd aan het Vlaams Parlement (zie *Parl. St.* VI. Parl. 2004-05, nr. 41-A/1);
  - 2° artikel 3, 3°, van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst, dat aan de Vlaamse Ombudsdienst uitdrukkelijk de opdracht geeft “voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening (...) te verbeteren” van de Vlaamse overheidsdiensten;
  - 3° de bespreking van de voorstellen en de algemene aanbevelingen in de Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie van 7 juni 2005 (zie *Parl. St.* VI. Parl. 2004-05, nr. 41-A/2);
- overwegende dat de voorstellen en de algemene aanbevelingen in het bijzonder gericht zijn aan de Vlaamse overheidsdiensten;
- vraagt de Vlaamse Regering:
  - 1° er blijvend over te waken dat het mogelijke beroep op een eerstelijnsklachtvoorziening en op de Vlaamse Ombudsdienst wordt vermeld op de informatieve en besluitvormingsdocumenten van de Vlaamse overheidsdiensten;
  - 2° te zorgen voor een maximale stroomlijning, rationalisering en uniformisering van klachtkanalen en –procedures en meldpunten. Specifieke informatie- en klachtkanalen kunnen de meest geschikte klachtvoorziening zijn, als die een meerwaarde hebben op het gebied van toegang en effectiviteit;
  - 3° ervoor te zorgen dat regelgeving en uitvoeringsreglementering zoveel mogelijk aansluiten op de ontwikkelingen in de maatschappelijke realiteit, zoals de steeds meer voorkomende nieuw samengestelde leefeenheden, en de gevolgen daarvan in aanmerking te nemen;
  - 4° snel maar behoorlijk in te grijpen in situaties waarbij reeds lang neveneffecten of onvolkomenheden bekend zijn. Zij moet vermijden dat aangekondigde hervormingen, zowel op het inhoudelijke als op het institutionele vlak, te lang uitblijven;
  - 5° teneinde handhavingsproblemen te vermijden, een realistisch handhavingsbeleid te voeren, waarbij geïnvesteerd wordt in de diversificatie van de sancties en administratieve sancties overwogen worden.

Aangenomen door het Vlaams Parlement,

Brussel, 30 november 2005.

## 4.4 ENKELE OMBUDSDIENSTEN

Op de website van de Vlaamse ombudsdienst staat een uitgebreidere lijst met adressen van ombudsdiensten.

### **Centrale klachtencoördinator Gemeenschapsonderwijs**

Jessica Poppe

Emile Jacqmainlaan 20

1000 Brussel

Tel: 02/790.94.99

Fax: 02/790.95.16

[jessica.poppe@gemeenschapsonderwijs.be](mailto:jessica.poppe@gemeenschapsonderwijs.be)

### **Klachtenbehandelaar commissaris-coördinator van de Vlaamse Regering bij de hogescholen**

Paul Cottenie

Groot-Brittanniëlaan 123

9000 Gent

Tel: 09/265.01.80

Fax: 09/265.01.90

[paul.cottenie@ond.vlaanderen.be](mailto:paul.cottenie@ond.vlaanderen.be)



### **Europese ombudsdienst**

Professor Nikiforos Diamandouros

1, Avenue du Président Robert Schuman

B.P. 403

F-67001 Strasbourg Cedex

Tel: (33)388.17.23.13

Fax: (33)388.17.90.62

[euro-ombudsman@europarl.eu.int](mailto:euro-ombudsman@europarl.eu.int)

[www.euro-ombudsman.eu.int/media/nl/default.htm](http://www.euro-ombudsman.eu.int/media/nl/default.htm)

### **Federale ombudsdienst**

Guido Schuermans

Hertogstraat 43

1000 Brussel

Tel: 02/289.27.27

[email@federaalombudsman.be](mailto:email@federaalombudsman.be)

[www.federaalombudsman.be](http://www.federaalombudsman.be)

### **Vlaamse ombudsdienst**

Bernard Hubeau

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

Tel : 0800/240.50 of 02/552.48.48

[klachten@vlaamseombudsdienst.be](mailto:klachten@vlaamseombudsdienst.be)

[www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)

### **Ombudsdienst Pensioenen**

Jean Marie Hanneesse

Simon Bolivarlaan 30 bus 5

1000 Brussel

Tel: 02/274.19.8

Fax: 02/208.31.43

[ombud.pen@skynet.be](mailto:ombud.pen@skynet.be)

[ombudsdienstpensioen.fgov.be](http://ombudsdienstpensioen.fgov.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](http://www.b-rail.be/ombudsman)

### **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](mailto:courrier@ombudsman.post.be)

[www.ombudsman.post.be](http://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](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be)

[www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)

### **Ombudsdienst banken, kredieten en beleggingen**

Jacques Zeegers

de Meeûssquare 35/6

1000 Brussel

Tel: 02/545.77.70

Fax: 02/545.77.79

[Ombudsman@OmbFin.Be](mailto:Ombudsman@OmbFin.Be)

[www.ombfin.be](http://www.ombfin.be)

### **Ombudsdienst van de Verzekeringen**

Josette Van Elderen

de Meeûsplantsoen 35

1000 Brussel

Tel: 02/547.58.71

Fax: 02/547.59.75

[info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)

[www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

### **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](mailto:avriens@vdab.be)

[vdab.be/vdab/klachten.shtml](http://vdab.be/vdab/klachten.shtml)

## 4.5 KLACHTENCOÖRDINATOREN

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

**ADMINISTRATIE BASISONDERWIJS**

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

**ADMINISTRATIE SECUNDAIR ONDERWIJS**

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

**ADMINISTRATIE HOGER ONDERWIJS EN WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK**

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

**ADMINISTRATIE PERMANENTE VORMING**

<b>Afdeling</b>	<b>Klachtcoördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Kantoor</b>	<b>E-mail</b>	<b>Bevoegdheid</b>
Deeltijds Kunstonderwijs	Jos Thys	02/553.98.93	7C10	<a href="mailto:jos.thys@ond.vlaanderen.be">jos.thys@ond.vlaanderen.be</a>	Beleidsvoorbereiding, beleidsuitvoering en personeelsmateries van de kunstacademies
Volwassenenonderwijs	Jeroen Seels	02/553.97.64	6C07	<a href="mailto:jeroen.seels@ond.vlaanderen.be">jeroen.seels@ond.vlaanderen.be</a>	Beleidsvoorbereiding, beleidsuitvoering en personeelsmateries van instellingen voor onderwijs sociale promotie, tweedekansonderwijs, basiseducatie en afstandsonderwijs



**ADMINISTRATIE ONDERSTEUNING**

<b>Afdeling</b>	<b>Klachtcoördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Kantoor</b>	<b>E-mail</b>	<b>Bevoegdheid</b>
Personeel, Logistiek en Boekhouding Onderwijs	Annie Hofman	02/553.87.88	1B10	<a href="mailto:annie.hofman@ond.vlaanderen.be">annie.hofman@ond.vlaanderen.be</a>	Departementaal personeelsbeleid, boekhouding
Coördinatie Onderwijspersoneel	Christa Vandenhende	02/553.65.02	1C13	<a href="mailto:christa.vandenhende@ond.vlaanderen.be">christa.vandenhende@ond.vlaanderen.be</a>	Coördinatie van de beleidsuitvoering voor niveau-overschrijdende materies inzake personeel
CLB, Nascholing en Leerlingenvervoer	Sarah Buelens	02/553.86.39	1A06	<a href="mailto:sarah.buelens@ond.vlaanderen.be">sarah.buelens@ond.vlaanderen.be</a>	Organisatie en personeel CLB, nascholing, ouders en leerlingenvervoer
Studietoelagen	Roland D'Hoker	02/553.86.40	1M02	<a href="mailto:roland.dhoker@ond.vlaanderen.be">roland.dhoker@ond.vlaanderen.be</a>	Studietoelagen secundair en hoger onderwijs
	Marc Reniers	02/553.86.37	1M02	<a href="mailto:marc.reniers@ond.vlaanderen.be">marc.reniers@ond.vlaanderen.be</a>	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**

<b>Afdeling</b>	<b>Centrale coördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Kantoor</b>	<b>E-mail</b>	<b>Bevoegdheid</b>
Secretariaat-generaal	Willy Van Belleghem	02/553.95.55	5B25	<a href="mailto:willy.vanbelleghem@ond.vlaanderen.be">willy.vanbelleghem@ond.vlaanderen.be</a>	Centrale opvolging van de klachtenvoorziening en beleidsrapportering

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

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

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	3

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	22 dagen

<b>Aantal onontvankelijke klachten:</b>	1
---	---

<b>Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid</b>	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:	1
	Geen Vlaamse overheid:	

	Interne personeelsaangelegenheden:	
--	------------------------------------	--

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	2
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	1
	mail:	1
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

**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.

**Aantal klachten per inhoudelijke categorie**

Directoraat-generaal	<b>0</b>
Afdeling Beeldende Kunst en Media	<b>0</b>
Afdeling Jeugd en Sport	<b>0</b>
Afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk	<b>1</b>
Afdeling Muziek, Letteren en podiumkunsten	<b>0</b>
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSK)	<b>2</b>
<b>Totaal Cultuur</b>	<b>3</b>

**Aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten**

	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond
Directoraat-generaal	<b>NVT</b>	<b>NVT</b>	<b>NVT</b>
Afdeling Beeldende Kunst en Media	<b>NVT</b>	<b>NVT</b>	<b>NVT</b>
Afdeling Jeugd en Sport	<b>NVT</b>	<b>NVT</b>	<b>NVT</b>
Afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk	<b>NVT</b>	<b>NVT</b>	<b>NVT</b>
Afdeling Muziek, Letteren en podiumkunsten	<b>NVT</b>	<b>NVT</b>	<b>NVT</b>
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSK)	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Totaal Cultuur</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

NVT: Niet van toepassing

### Aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste klachten

	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	1	0	0
Afdeling Muziek, Letteren en podiumkunsten	NVT	NVT	NVT
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSK)	2	0	0
<b>Totaal Cultuur</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

NVT: Niet van toepassing

### 3. Klachtenbeeld 2005

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

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

Net als in 2004 is het opmerkelijk dat de klachten zich vooral situeren in het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten in Antwerpen (KMSKA). Dit is 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.

#### Directoraat-generaal:

Het directoraat-generaal van de administratie Cultuur heeft in 2005 geen klachten ontvangen.

#### Afdeling Beeldende Kunst en Musea:

De afdeling Beeldende Kunst en Musea van de administratie Cultuur heeft in 2005 geen klachten ontvangen.



### Afdeling Jeugd en Sport:

De afdeling Jeugd en Sport van de administratie Cultuur heeft in 2005 geen klachten ontvangen.

### Afdeling MLP:

De afdeling Muziek, Letteren en Podiumkunsten van de administratie Cultuur heeft in 2005 geen klachten ontvangen.

### Afdeling VOB:

De afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk van de administratie Cultuur heeft in 2004 1 klacht ontvangen. Het betreft een klacht over het niet-toekennen van een Plus-3-Pas aan een persoon van 48 jaar. Sedert 1974 wordt de Plus-3-Pas als cultureel paspoort uitgereikt aan personen die de leeftijd van 55 jaar hebben bereikt en in Vlaanderen wonen.

Enkel voor manifestaties ondersteund door de cel Cultuurspreidende Initiatieven van de administratie Cultuur, is de organisator van bedoelde manifestaties verplicht een prijsvermindering toe te kennen aan bezitters van de Plus-3-Pas.

Voor alle andere activiteiten staat het de organisator vrij op vertoon van genoemd pasje in een financiële korting te voorzien.

### 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.

Als er wrevel ontstaat bij de bezoekers omwille van de dienstverlening, wordt meestal ter plaatse een oplossing aangeboden aan de bezoekers. Het KMSKA registreert enkel de formele klachten die niet onmiddellijk kunnen afgehandeld worden. In 2005 zijn er 2 formele klachten geweest:

- Een bezoeker werd gratis toegang geweigerd, die wel was aangekondigd in toeristische publicaties. Het museum stuurde de bezoeker een brief met excuses en heeft er het misverstand in uitgelegd.
- Een andere bezoeker klaagde over beschadigde publicaties in de bookshop van het museum. Er werd aan de bezoeker een brief gestuurd waarin het museum zijn excuses aanbood. Het museum verving de beschadigde publicaties door nieuwe exemplaren.

#### **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?

In 2005 nam het aantal klachten over de dienstverlening van de administratie Cultuur af. Het is moeilijk te bepalen wat daarvan de oorzaken zijn. Een van de oorzaken zou kunnen zijn dat de klanten te weinig afweten van de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Daarom is op de portaal-site van de administratie Cultuur een item opgenomen dat specifiek dient om klachten

over de dienstverlening te melden, naast de al bestaande mogelijkheid om vragen te stellen en reacties te formuleren. Op die manier kan worden nagegaan of bezoekers aan de website gebruik maken van deze mogelijkheid als ze expliciet wordt aangeboden.

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

En zijn in 2005 geen wijzigingen doorgevoerd in de procedure van klachtenbehandeling in de administratie Cultuur.

**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](#)

**Vragenlijst voor het verslag 2005  
over het klachtenmanagement**

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

Directoraat-generaal  
Beleidscel Samenleving en Criminaliteit  
Vlaams Zorgfonds  
Afdeling Algemeen Welzijnsbeleid  
Afdeling Bijzondere Jeugdbijstand  
Afdeling Gemeenschapsinstellingen  
Afdeling Inspectie en Toezicht  
Afdeling Welzijnszorg

Klachtencoördinator:

Ludo Baisier  
Markiesstraat 1 (kamer 309)  
1000 Brussel  
Tel.: 02-553-34 34  
[ludo.baisier@wvc.vlaanderen.be](mailto:ludo.baisier@wvc.vlaanderen.be)

**1. Cijfergegevens**

Aantal
--------

<b>Totaal aantal klachten:</b>	32
--------------------------------	----

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	26
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	35

<b>Aantal onontvankelijke klachten:</b>	4
---	---

<b>Aantal onontvankelijke klachten</b> volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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:	3
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	28
---------------------------------------	----

<b>Aantal ontvankelijke klachten</b> volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	16
	ongegrond:	10
	nog niet afgehandeld	2

<b>Aantal gegronde en deels gegronde klachten</b> volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	13
	deels opgelost:	
	onopgelost:	3

Verdeling van de gegronde klachten volgens de ombudsnormen:

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	5
Te lange behandeltermijn:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	4
Andere:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	11
	mail:	5
	telefoon:	16
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## 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.

	Directoraat-generaal	Beleidsceel Samenleving en Criminaliteit	Vlaams Zorgfonds	Algemeen Welzijnsbeleid	Bijzondere Jeugdbijstand	Gemeenschapsinstellingen	Inspectie en Toezicht	Welijnszorg
<b>TOTAAL</b>	0	0	7	2	17	4	2	0
Onontvankelijk			3			1		
Gegronde			1	1	11	2	1	
Ongegronde			1	1	6	1	1	
Nog niet afgehandeld			2					
Opgelost			1	1	8	2	1	
Niet opgelost					3			
Beslissing				1	4			
Behandeltermijn			1		4		1	
Informatieverstrekking					1			
Bereikbaarheid								
Bejegening					2	2		
Andere								

Wat het Zorgfonds betreft waren twee klachten, die in de loop van december 2005 ingediend werden, op het ogenblik van het afsluiten van de registratiebestanden nog niet afgehandeld.



### **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

#### Directoraat-generaal

Het directoraat-generaal van de Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn heeft in 2005 geen klachten ontvangen.

#### Beleidscel Samenleving en Criminaliteit

De beleidscel Samenleving en Criminaliteit Welzijn heeft in 2005 geen klachten ontvangen.

#### Vlaams Zorgfonds

Het voornaamste thema waarover geklaagd werd in 2005 is de onduidelijkheid in verband met de procedure voor terugbetaling van de bijdragen voor de Vlaamse zorgverzekering aan de personen die uit eigen hoofde buitenlands sociaal verzekerd zijn.

Sinds oktober 2005 staat de procedure voor terugbetaling van de bijdragen aan deze personen op punt. Dit werd toen mogelijk omdat het Vlaams Zorgfonds in de eerste week van oktober het hiervoor noodzakelijke bestand met buitenlands sociaal verzekerden van de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid heeft ontvangen.

#### Afdeling Algemeen Welzijnsbeleid

De afdeling Algemeen Welzijnsbeleid ontving twee ontvankelijke klachten in verband met het afwijzen van een subsidieaanvraag. De ene klacht was ongegrond. De andere was gegrond en het dossier werd heropend. Ingevolge een foutieve interpretatie door de administratie was de afwijzing van de aanvraag voorbarig.

#### Afdeling Bijzondere Jeugdbijstand

In 2005 hebben 537 melders de weg naar JO-lijn gevonden, vijftig van hen hadden een klacht. Drieëndertig klachten werden direct opgelost of de melder wou geen actie vanuit JO-lijn. Zij kwamen niet in de klachtenregistratie terecht.

In tegenstelling tot vorig jaar is er een ruimere spreiding over de verschillende ombudsnormen. Acht klachten handelen over maatregelen waarmee de melder niet akkoord gaat. Aangezien 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.

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

JO-lijn noteert wel verschillen tussen de regio's wat betreft de vraag van de cliënt om een andere consulent te krijgen.

In deze context dient opgemerkt dat de omgang met verbaal agressieve cliënten heel wat communicatieve vaardigheden vergt van de consulent.

Klachten over het te lang uitblijven van een prestatie handelen vooral over administratieve problemen, zoals de laattijdige aflevering van het document einde plaatsing.

#### Afdeling Gemeenschapsinstellingen

Van de vier klachten was er één onontvankelijk.

Eén ontvankelijke klacht was ongegrond. Het betrof hier een klacht over de uitvoering van het onthaalbeleid inzake de preventie van drugs.

Twee klachten werden gegrond bevonden. De eerste ging over het toebrengen van letsels naar aanleiding van een noodzakelijke fysieke interventie bij sterk problematisch functioneren. Na vaststelling van de letsels door een geneesheer en een intern onderzoek (o.a. gesprek met de jongere en het personeelslid) werd een formele nota opgesteld die toegevoegd werd aan het evaluatiedossier van het personeelslid.

De tweede gegronde klacht had betrekking op categoriale behandeling van de jongeren van de Roma -minderheid, meer bepaald m.b.t. de bezoeksregeling. De klacht was gebaseerd op concrete briefwisseling in een aantal dossiers.

#### Afdeling Inspectie en Toezicht

In een eerste klacht beweert de klager ten onrechte dat hij door de administratie onvoldoende gesteund en geholpen werd in zijn dispuut met het OCMW over de toekenning van een leefloon.

In de tweede klacht wordt terecht aangevoerd dat de behandeling van een klacht over het OCMW van Genk te lang aansleepte.

#### Afdeling Welzijnszorg

De afdeling Welzijnszorg heeft in 2005 geen klachten ontvangen.

#### **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?

##### Vlaams Zorgfonds

De minister van welzijn heeft beslist dat aangeslotenen de bijdragen van de Vlaamse zorgverzekering ten laatste voor 30 april moeten betalen. Dit is de enige datum die mag opgenomen worden in de uitnodigingbrieven van de zorgkassen tot betaling van de bijdragen. Wie gedurende 3 jaar zijn bijdragen niet voor deze datum betaald heeft, zal een administratieve boete tot 250 euro opgelegd worden.

Dit is een antwoord op de opmerking geformuleerd in het jaarverslag 2003 van de Vlaamse Ombudsdienst met betrekking tot 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 zorgverzekering zijn."

##### Afdeling Bijzondere Jeugdbijstand

JO-lijn heeft haar werking en methodiek toegelicht in elk regioteam. Aldus verkrijgen de consulenten een beter inzicht in, en gevoeligheid voor de problematiek van de klachtenbehandeling.

##### Afdeling Gemeenschapsinstellingen

De standaardbrief waarin argumenten rond etniciteit verkeerdelijk konden worden gebruikt in functie van beslissingen m.b.t. de bezoeksregeling werd afgeschaft.

Er werden tevens instructies gegeven die het beleid m.b.t. de bezoeksregeling duidelijk stellen en categoriale toepassing/gebruik uitsluiten.

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

Geen wijzigingen in vergelijking met 2004.

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: administratie Gezondheidszorg

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	47

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	nvt
	meer dan 45 dagen:	nvt
	gemiddelde:	nvt

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	47
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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:	2
	Geen Vlaamse overheid:	43
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	0
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	33
	mail:	13
	telefoon:	
	fax:	1
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	42
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	4

## 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.

Voor het werkingsjaar 2005 zijn alle ontvangen klachten gericht tegen de dienstverlening van externen (verzorgingsvoorzieningen) en hebben zij dus geen relevantie in het kader van het klachtendecreet.

## 3. Klachtenbeeld 2005

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

Het klachtenbeeld van 2005 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 2005 heeft geen toename van klachten binnen het toepassingsgebied van het klachtendecreet voor gevolg gehad.

## 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?

geen

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap- departement EWBL

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	25

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	15
	meer dan 45 dagen:	10
	gemiddelde:	32,5

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	1
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	24
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	15
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	7

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	15
	deels opgelost:	1 in behandeling
	onopgelost:	1

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet-correcte beslissing:	6
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	6
Onheuse bejegening:	3
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	10
	mail:	7
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	12
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	3

## **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.

Voor het departement EWBL hadden de klachten vooral betrekking op de administratie Economie - afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid (18 klachten) en in mindere mate de afdeling Natuurlijke Rijkdommen en Energie (4 klachten).

Verder waren er 3 klachten bij de administratie Binnenlandse Aangelegenheden : 2 klachten bij de afdeling afdeling juridische aangelegenheden en verkiezingen en 1 klacht bij de afdeling interlokale samenwerking en lokale openbare bedrijven.

Economisch ondersteuningsbeleid (opleidings- en adviescheques) :

- 18 klachten
- 10 gegrond, 1 deels gegrond, 7 ongegrond
- 11 opgeloste klachten (van de gegronde/deels gegronde klachten)
- 5 in verband met bereikbaarheid  
5 in verband met inhoud (beslissing)  
1 in verband met informatieverstrekking
- De klachten hadden nagenoeg alle betrekking problemen in verband met de werking van de applicaties van opleidings- en adviescheques.

Natuurlijke Rijkdommen en Energie :

- 4 klachten
- 4 gegrond
- 2 opgelost, 1 niet opgelost, 1 in behandeling
- 5 in verband met bereikbaarheid  
5 in verband met inhoud (beslissing)  
1 in verband met informatieverstrekking
- De meeste klachten gingen over de verwijzing op een commerciële website naar de website van energiesparen waardoor er een mogelijke schending zou zijn van het gelijkheids-, neutraliteits- en objectiviteitsbeginsel.

## Binnenlandse Aangelegenheden

- 3 klachten
- 1 onontvankelijk, 1 deels gegrond, 1 gegrond
- 2 opgeloste klachten (van de gegronde/deels gegronde klachten)
- 1 in verband met behandeltermijn  
1 in verband met inhoud (beslissing)
- 1 Klacht tegen onbehandeld dossier. Deze was onontvankelijk vermits de klager wel degelijk antwoord had gekregen.  
De tweede klacht (te lange behandeltermijn) was deels gegrond, vooral te wijten aan de traagheid waarmee derden reageren op de briefwisseling die hen door de administratie wordt toegezonden

### **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

#### Aantal klachten en inhoud

Er was een stijging van het aantal klachten ten opzichte van vorig jaar (25 tegenover 16), voornamelijk te wijten aan een aantal problemen met het bestellen van opleidings- en adviescheques. De klachten hadden betrekking op slecht functioneren van het informaticasysteem, gebrek aan bereikbaarheid en ook over de uitputting van de cheques. De klachten leidden tot een grondige evaluatie samen met nog een aantal andere maatregelen (durf-na-adviescheques, gratis opstartcheques) van het systeem. De conclusie was de afschaffing en/of hervorming van deze maatregelen (cfr. supra).

Een beperkt aantal klachten werd geuit aan het adres van de afdeling Natuurlijke Rijkdommen en Energie, aangezien vrij prominent verwezen werd naar de website [www.energiesparen.be](http://www.energiesparen.be) vanop een commerciële website [www.epb2006.be](http://www.epb2006.be). Een aantal concurrenten van de laatstgenoemde website voelden zich hierdoor benadeeld.

Verder werden er geen klachten opgetekend vanuit de administratie Landbouw tegenover 8 vorig jaar.

#### Dragers van de klachten (gegronde en deels gegronde klachten)

De meerderheid van de klachten kwam nog steeds (net zoals vorig jaar) binnen via brief (10/17). De overige klachten kwamen binnen via e-mail (7/17).

#### Kanaal waarlangs de klachten zijn binnengekomen (gegronde en deels gegronde klachten)

De meerderheid van de klachten kwam ook dit jaar binnen via de ombudsdienst (12/17). 2 klachten kwamen rechtstreeks van de burger. Daarnaast kwamen 3 klachten binnen via andere kanalen, nl. via een andere (niet-bevoegde) overheid.

Wat de gegrondheid van de klachten betreft, bleek de meerderheid van de behandelde klachten gegrond te zijn (15/24).

De gegronde klachten werden alle opgelost.

Er bleek ook 1 klacht onontvankelijk te zijn.

#### De verdeling van de gegronde klachten volgens de ombudsnormen

6 van de gegronde en deels gegronde klachten hadden betrekking op een niet-correcte beslissing, 1 op een te lange behandelingstermijn, 1 op een ontoereikende informatieverstrekking, 6 op onvoldoende bereikbaarheid en 3 op onheuse bejegening. De stijging van het aantal klachten in verband met de bereikbaarheid was te wijten aan de problemen met het informaticasysteem van de opleidings- en adviescheques. Verder is de verdeling verhoudingsgewijs ongeveer hetzelfde als het voorgaande jaar.

#### **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?

##### Economisch ondersteuningsbeleid

In het voorjaar 2006 worden de bestaande maatregelen in verband met het economisch ondersteuningsbeleid (opleidingscheques, adviescheques, durf-na-adviescheques, gratis opstartcheques) grondig hervormd via het systeem van de elektronische ondernemersportefeuille. De ondernemersportefeuille integreert de opleidings- en adviescheques in een meer transparant systeem waarmee bedrijven met minder dan 250 werknemers dienstverlening kunnen kopen. De ondernemer kan kiezen voor vier verschillende diensten: opleiding, advies, mentorschap en de aankoop van kennis in Vlaamse kenniscentra. Na evaluatie van de maatregelen "gratis opstart" en dna-cheques werd beslist deze subsidies af te schaffen.

De Minister van economie voorzag hiervoor 42 miljoen euro budget. Het vrijgemaakte bedrag is hoger dan vroeger en de subsidiëring die de bedrijven krijgen is lager, waardoor meer ondernemingen van de steun zullen kunnen genieten. Om een maximum aantal KMO's toegang te geven tot de maatregel kan een onderneming slechts om de drie jaar een portefeuille aanvragen. De portefeuille kan alleen aangevuld worden tijdens het kalenderjaar waarin hij geopend is.

De ondernemersportefeuille is een lichte vorm van steunverlening, die KMO's over de drempel moet helpen om een beroep te doen op de voor hen meest geschikte dienstverlening, met de bedoeling hun bedrijfsvoering optimaal te professionaliseren. Het feit dat met de ondernemersportefeuille ook kennis kan worden aangekocht, past in het beleid ter ondersteuning van de kenniseconomie en van innovatie.

##### Natuurlijke Rijkdommen en Energie

De website werd inmiddels aangepast om de vermelding van de website energiesparen minder prominent te maken. Eveneens werd de bereidheid uitgedrukt om ook andere communicatievoorstellen te ondersteunen.

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

De procedure van de voorgaande jaren bleef onverminderd van kracht.

#### **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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: departement EWBL, administratie Economie, afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	18

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	9
	meer dan 45 dagen:	9
	gemiddelde:	40

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	18
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	10
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	7

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	10
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	6
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	10
	mail:	8
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	18
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## 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.

### - Adviescheques (11):

- o 7 gegronde klachten/1 deels ongegronde klacht/3 ongegronde klachten
- o 7 opgeloste klachten/1 deels opgeloste klacht

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	6
Onheuse bejegening:	
Andere:	

### - Opleidingscheques (7):

- o 3 gegronde klachten/4 ongegronde klachten
- o 3 opgeloste klachten

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	

## 3. Klachtenbeeld 2005

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

De meeste klachten hadden betrekking op de steunmaatregel adviescheques en opleidingscheques omtrent volgende punten:

- overbelasting van de webapplicatie;
- moeilijke bereikbaarheid van de cel adviescheques/opleidingscheques;
- uitputting van het beschikbare budget.

#### **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?

Gelet op de voorgaande klachten werden er in 2005 een aantal maatregelen genomen:

- vrijgave van het budget in periodieke schijven;
- verlagen van het maximaal aantal te reserveren adviescheques;
- invoering van een ticketsysteem. Elk ticket vermeldt een dag en een tijdsperiode waarbinnen de onderneming adviescheques kan reserveren.

Op basis van de verschillende evaluaties van de bestaande steunmaatregelen via cheques wordt in 2006 een nieuwe maatregel ontworpen "de ondernemerschapportefeuille" die de bestaande chequemaatregelen integreert. Door dit nieuwe instrument kunnen kleine en middelgrote ondernemingen een breed gamma aan ondernemerschapsbevorderende diensten (o.a. opleiding en advies) aankopen bij dienstverleners via een elektronische ondernemerschapportefeuille.

Dit instrument zal het aantal klachten verminderen door o.a. de volgende nieuwigheden:

- de eventuele uitbesteding van bepaalde taken cel adviescheques/opleidingscheques naar een callcenter;
- de nieuwe webapplicatie;
- het maximaal steunbedrag en subsidiepercentage is verlaagd;
- de doelgroep is beperkt tot kleine en middelgrote ondernemingen;
- de subsidieaanvragen zijn enkel mogelijk gedurende hetzelfde kalenderjaar. De betalingen met de ondernemerschapportefeuille dienen te gebeuren binnen de 2 jaar volgend op het jaar van de subsidieaanvragen. Pas vanaf het derde kalenderjaar is een nieuwe subsidieaanvraag mogelijk;
- de in aanmerking komende diensten en kosten werden duidelijk gedefinieerd en beperkt.

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Administratie Binnenlandse Aangelegenheden  
Afdeling Gemeenten, OCMW's en Provincies

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	30d
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	/
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn :	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

**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.

**3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

**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?

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Afdeling Juridische Aangelegenheden en Verkiezingen

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	2

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	1
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	



Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	2
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## **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.

Klacht tegen onbehandeld dossier. Klager had geen gelijk vermits hij wel degelijk antwoord had gekregen. Het feit dat hij geen gelijk kreeg wil niet zeggen dat er geen afdoend antwoord was verstrekt.

De tweede klacht (TE LANGE BEHANDELTERMIJN) was deels gegrond maar de administratie is hier nu eenmaal afhankelijk van de snelheid waarmee derden de reageren op de briefwisseling die hen door de administratie wordt toegezonden

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

Zie 2.

## **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?

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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 ongevroegd 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Juridische Afdeling EWBL Landbouw en Visserij

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	2

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	2
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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:	2
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 <b>drager</b>	brief:	2
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	

## **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.
- 

1. Een eerste klacht betrof een geval in het kader van een verzamelaanvraag. Producenten moeten jaarlijks een aanvraag indienen willen kunnen genieten van bepaalde premies. In casu meende klager dat een perceel niet juist was gekwalificeerd. Zij was blijkbaar niet op de hoogte van een nieuwe regeling, die nochtans op voldoende wijze naar de burger was gecommuniceerd. De klacht kan als ongegrond worden beschouwd en persoon in kwestie werd via de klachtenbehandelaar op de hoogte gebracht van de nieuwe regeling. Men kan dus zeggen dat klacht kan ondergebracht worden in de categorie "klachten m.b.t. communicatie naar de burger toe".

2. Een tweede klacht ging uit van een eigenares van een melkveebedrijf. Probleem was dat er een nieuwe regeling was die echter niet in het Staatsblad verschenen was. Deze regeling was van belang voor de klager, maar publicatie liet maanden op zich wachten. De producent klaagde over deze vertraging. De klacht kon als gegrond worden beschouwd en werd uiteindelijk opgelost doordat kort na de klacht een publicatie volgde in het Belgisch Staatsblad. Deze klacht kan gelinkt worden aan de norm: "Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid."

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

Zie hiervoor, punt 2.

Klachten hebben vooral betrekking op de communicatie naar de burger toe en op al dan niet terecht administratieve vertragingen.

## **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 geen concrete acties ondernomen. Wat de eerste klacht betreft is het moeilijk acties te ondernemen in die zin dat men tracht de burger zo goed mogelijk te informeren wat nieuwe reglementering betreft, *alle* burgers bereiken is niet altijd zo evident en ook niet altijd mogelijk.

De tweede klacht werd gecommuniceerd naar de betrokken partijen in de hoop dat er rekening mee wordt gehouden naar de toekomst toe.

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Departement EWBL - Administratie Werkgelegenheid  
Afdeling Tewerkstelling - Cel Aanmoedigingspremies

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	28

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	24
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	14

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	1
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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:	1
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	27
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	12
	deels gegrond:	7
	ongegrond:	8

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	18
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	6
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	8
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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:	
Reddijke 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 <b>drager</b>	brief:	14
	mail:	11
	telefoon:	3
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	17
	via kabinet:	6
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	



## **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.

Aanvechten administratieve beslissing: 8 (waarvan 6 gegrond en opgelost).

Te lange behandeltermijn (doorlooptijd): 5 (waarvan 4 gegrond en opgelost).

Ontoereikende informatieverstrekking rond de regelgeving inzake de aanmoedigingspremies: 14 (waarvan 8 gegrond en opgelost).

Onvoldoende bereikbaarheid: 1 (gegrond en opgelost).

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

Het aantal eerstelijnsklachten in 2005 is nagenoeg stabiel gebleven in vergelijking met 2004: 28 klachten in 2005 tegenover 27 het jaar voordien. De helft van de in 2005 ingediende klachten had betrekking op de - door de burger als ontoereikend ervaren - informatieverstrekking rond de gewijzigde regelgeving (besluit van de Vlaamse Regering van 25 maart 2005) inzake de aanmoedigingspremies voor werknemers van de privé-sector.

## **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?

Zowel de VDAB-Servicelijn, de Vlaamse infolijn als de interne infolijn werden verder uitgebouwd teneinde de bereikbaarheid en de (kwaliteit van) de informatieverstrekking met betrekking tot de aanmoedigingspremies te verbeteren.

Om een structurele oplossing te bieden voor de uitbetalingsproblemen (in de tweede helft van 2004) werden de kredieten voor 2005 op de betrokken basisallocaties voldoende verhoogd. In 2005 konden de Vlaamse aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking en tijdskrediet dan ook tijdig worden uitbetaald in de drie sectoren (privé, openbaar, social profit).

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: administratie Algemene Administratieve Diensten van het departement Leefmilieu en Infrastructuur

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	
	meer dan 45 dagen:	5
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures angewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	5
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2 (3 andere worden nog behandeld)
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	
	deels opgelost:	
	onopgelost:	2 nog te herstellen (3 andere worden nog behandeld)

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	4 (1 is via andere wegen)
	mail:	
	telefoon:	Telefonische klachten ivm de VLAREBO-commissie werden vaak via de telefoon opgelost en bijgevolg niet steeds geregistreerd.
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	3

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Klachten over te lange behandelingstermijn van een beroepsprocedure tegen een Ovam-beslissing.

Totaal: 3

Gegronde: 2

Onopgelost: 2 – nog te herstellen

(één nog in behandeling)

Te lange behandeltermijn: 3

Andere klachten in verband met juridische aangelegenheden.

Totaal: 2

(zijn nog in behandeling)

Niet-correcte beslissing: 1

Onheuse bejegening: 1

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.

## 3. Klachtenbeeld 2005

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

De AAD werkt voornamelijk voor interne klanten.

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.

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.

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 vorige jaren opgenomen in zijn jaarverslag. Er zijn bijkomende juristen

aangenomen om de achterstand weg te werken. Dit vergt tijd, dus de resultaten zullen pas op termijn zichtbaar zijn. Het aantal klachten is wel afgenomen.

**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 bijkomende juristen aangenomen om de achterstand met betrekking tot de VLAREBO-commissie weg te werken. Dit vergt tijd, dus de resultaten zullen pas op termijn zichtbaar zijn. Het aantal klachten is wel afgenomen.

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

**AMINAL**

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	26

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	14
	meer dan 45 dagen:	12
	gemiddelde:	43,7

Aantal onontvankelijke klachten:	3
----------------------------------	---

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:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	23
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	5
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	12

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	8
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	1

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:	2
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	3
Redelijke behandeltermijn:	6
Efficiënte coördinatie:	1
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 <b>drager</b>	brief:	9
	mail:	12
	telefoon:	5
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	3
	via Vlaamse ombudsdienst:	20
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## 2. Inhoud van de klachten

### *Klachten over fouten door de bevoegde administratie: 7*

- Gegrontheid:  
1 gegronnd  
1 deels gegronnd  
5 ongegronnd
- Mate van oplossing:  
1 opgeloste gegronde klacht  
1 onopgeloste deels gegronde klacht
- Aantal klachten per toegepaste ombudsnorm:  
1 gegronnd : goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid  
1 deels gegronnd: doeltreffende algemene informatieverstrekking

### *Klachten over niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie: 7*

- Gegrontheid:  
0 gegronnd  
2 deels gegronnd  
5 ongegronnd
- Mate van oplossing:  
1 deels opgeloste deels gegronde klacht  
1 opgeloste deels gegronde klacht
- Aantal klachten per toegepaste ombudsnorm:  
1 deels gegronnd : efficiënte coördinatie  
1 deels gegronnd: goed uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid / redelijke behandeltermijn

### *Klachten over uitblijven antwoord en/of informatie of onduidelijke informatie: 6*

- Gegrontheid:  
4 gegronnd  
1 deels gegronnd  
1 ongegronnd
- Mate van oplossing:  
4 opgeloste gegronde klachten  
1 opgeloste deels gegronde klacht
- Aantal klachten per toegepaste ombudsnorm:  
4 gegronnd : redelijke behandeltermijn, waarvan 1 ook nog: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid  
1 deels gegronnd: redelijke behandeltermijn

### *Klachten die ongenoegen uitdrukken over een afdeling of over een beslissing van een afdeling: 3*

- Gegrontheid:  
0 gegronnd  
2 deels gegronnd  
1 ongegronnd
- Mate van oplossing:  
1 opgeloste deels gegronde klacht  
1 deels opgeloste deels gegronde klacht
- Aantal klachten per toegepaste ombudsnorm:  
2 deels gegronde: afdoende motivering

### 3. Klachtenbeeld 2005

Het klachtenbeeld is ongeveer hetzelfde als dat van vorige jaren.

Van de in totaal 26 ingediende klachten waren er 3 onontvankelijk. Van de 23 ontvankelijke klachten werden er 11 als “gegrond” gekwalificeerd.

De 12 ongegronde klachten zijn voornamelijk

- klachten over fouten vanwege de bevoegde administratie: het gaat hier vooral om betwistingen over de compensatiemaatregelen bij ontbossing (afdeling Bos & Groen).
- klachten over niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie: betreft voornamelijk het niet-optreden van de afdeling Milieu-inspectie in gevallen waarin zijzelf niet bevoegd is, maar hoog toezicht uitoefent. Hierbij kon in de regel aangetoond worden dat de afdeling haar verantwoordelijkheid wel degelijk opgenomen had. Deze klachten tonen eerder aan dat er nog steeds verwarring bestaat over welke instantie voor welk soort klachten bevoegd is. De afdelingen Water en Bos & Groen konden elk een klacht over niet-optreden weerleggen (reinigen sluis; werken Hoppebos).
- ontevredenheid over beslissing/actie van afdeling Bos & Groen (“onterechte afsluiting van een weg door de afdeling Bos en Groen”; “onterecht kappen van bomen”,...).

De 11 (deels) gegronde, betroffen het uitblijven van informatie of antwoord op vragen en onnauwkeurigheid vanwege de administratie. Zij werden alle grotendeels opgelost.

Een terechte klacht aan Bos & Groen betrof een foute berekening van de totale beboste oppervlakte voor compensatie bij ontbossing. Deze fout kon niet hersteld worden.

De klachtencoördinator ontving ook in 2005 slechts 3 rechtstreekse klachten van burgers, tegen 20 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.

### 4. Concrete realisaties en voorstellen

Geen, gezien het kleine aantal (deels) gegronde klachten. Deze klachten hadden geen structurele oorzaak of algemene draagwijdte en werden grotendeels snel opgelost.

**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 ongevroegd 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](#)

Vragenlijst voor het verslag 2005  
over uw klachtenmanagement

**naam van uw dienst:**

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap  
Departement Leefmilieu en Infrastructuur  
Administratie Wegen en Verkeer

**1. Cijfergegevens**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten:</b>	81

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	58
	meer dan 45 dagen:	13
	gemiddelde:	36

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	11
---	----

<b>Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	7
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	4
	Anoniem:	0

	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	70
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b> :	gegrond:	45
	deels gegrond:	25
	ongegrond:	11

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b> :	opgelost:	57
	deels opgelost:	5
	onopgelost:	8

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	14
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	5
Andere:	48

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	70
	mail:	8
	telefoon:	3
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	14
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	46
	via georganiseerd middenveld:	19
	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.

Categorie 1: Het aantal gegronde, deels gegronde en ongegronde klachten.

Oorzaak	Aantal	Gegrontheid
Afvoerstelsel - beschadigde kopmuren	2	1 gegronde 1 deels gegronde
Afvoerstelsel - duikers	3	1 gegronde

		2 deels gegrond
Beplantingen - zichtbaarheid	6	3 gegrond 3 deels gegrond
Beplantingen - maaibeurten	1	1 gegrond
Beplantingen - snoeien	2	2 gegrond
Convenanten - werking van het instrument	5	1 gegrond 3 deels gegrond 1 ongegrond
Gevaarlijke punten - gevaarlijke punten	1	1 gegrond
Horizontale signalisatie - wegmarkeringen	1	1 deels gegrond
Investeringsprogramma - investeringsprogramma	1	1 gegrond
Kruispunten - voorrangregel	1	1 gegrond
Milieu - zwerfvuil	12	9 gegrond 3 deels gegrond
Milieu - bermbeheer	1	1 deels gegrond
Netheid - netheid	2	1 gegrond 1 deels gegrond
Nevenbedrijven - nevenbedrijven	4	2 gegrond 1 deels gegrond 1 ongegrond
Onbemande camera's - onbemande camera's	1	1 gegrond
Oversteken - voetgangers	1	1 deels gegrond
Toestand van de wegen - hindernissen	16	12 gegrond 2 deels gegrond 2 ongegrond
Toestand van de wegen - staat van het fietspad	2	1 gegrond 1 ongegrond
Vergunningen - allerlei	1	1 gegrond
Verkeersbeheer - verkeersbeheer	1	1 deels gegrond
Verkeersgebeuren - sluipverkeer	3	1 gegrond 1 deels gegrond 1 ongegrond
Verkeersgebeuren - auto's en zwakke weggebruiker	1	1 gegrond
Verkeersgebeuren - overdreven snelheid	1	1 ongegrond
Verkeersgebeuren - conflicten auto's en zwakke	1	1 gegrond

weggebruiker		
Verkeersinformatie - verkeersinformatie	2	1 gegrond 1 deels gegrond
Verticale signalisatie - wegwijzers	1	1 ongegrond
Verticale signalisatie - voorwegwijzers	1	1 deels gegrond
Wegeniswerken - uitgevoerd	5	2 gegrond 2 deels gegrond 1 ongegrond
Wegeniswerken - werfsignalisatie	2	2 ongegrond

Categorie 2: Het aantal opgeloste, deels opgeloste en onopgeloste (gegronde) klachten.

Oorzaak	Aantal	In behandeling	Opgelost
Afvoerstelsel - beschadigde kopmuren	2	2	0
Afvoerstelsel - duikers	3	3	0
Beplantingen - zichtbaarheid	6	5	1
Beplantingen - maaibeurten	1	1	0
Beplantingen - snoeien	2	2	0
Convenanten - werking van het instrument	5	5	0
Gevaarlijke punten - gevaarlijke punten	1	1	0
Horizontale signalisatie - wegmarkeringen	1	1	0
Investeringsprogramma - investeringsprogramma	1	1	0
Kruispunten - voorrangregel	1	1	0
Milieu - zwerfvuil	12	8	4
Milieu - bermbeheer	1	1	0
Netheid - netheid	2	1	1
Nevenbedrijven - nevenbedrijven	4	4	0
Onbemande camera's - onbemande camera's	1	1	0
Oversteken - voetgangers	1	1	0
Toestand van de wegen - hindernissen	16	13	3
Toestand van de wegen - staat van het fietspad	2	2	0
Vergunningen - allerlei	1	1	0

Verkeersbeheer - verkeersbeheer	1	1	0
Verkeersgebeuren - sluijverkeer	3	3	0
Verkeersgebeuren - auto's en zwakke weggebruiker	1	1	0
Verkeersgebeuren - overdreven snelheid	1	1	0
Verkeersgebeuren - conflicten auto's en zwakke weggebruiker	1	1	0
Verkeersinformatie - verkeersinformatie	2	2	0
Verticale signalisatie - wegwijzers	1	1	0
Verticale signalisatie - voorwegwijzers	1	1	0
Wegeniswerken - uitgevoerd	5	4	1
Wegeniswerken - werfsignalisatie	2	2	0

Categorie 3: Het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Oorzaak	Aantal	Ombudsnormen
Afvoerstelsel - beschadigde kopmuren	2	1 Te lange behandeltermijn 1 Andere
Afvoerstelsel - duikers	3	1 Onheuse bejegening 2 Andere
Beplantingen - zichtbaarheid	6	2 Te lange behandeltermijn 4 Andere
Beplantingen - maaibeurten	1	1 Andere
Beplantingen - snoeien	2	2 Andere
Convenanten - werking van het instrument	5	1 Te lange behandeltermijn 1 Ontoereikende informatieverstrekking 1 Onheuse bejegening 2 Andere
Gevaarlijke punten - gevaarlijke punten	1	1 Andere
Horizontale signalisatie - wegmarkeringen	1	1 Andere
Investeringsprogramma - investeringsprogramma	1	1 Andere
Kruispunten - voorrangregel	1	1 Te lange behandeltermijn
Milieu - zwerfvuil	12	2 Te lange behandeltermijn 10 Andere
Milieu - bermbeheer	1	1 Andere

Netheid - netheid	2	1 Onheuse bejegening 1 Andere
Nevenbedrijven - nevenbedrijven	4	1 Te lange behandeltermijn 1 Onheuse bejegening 2 Andere
Onbemande camera's - onbemande camera's	1	1 Andere
Oversteken - voetgangers	1	1 Andere
Toestand van de wegen - hindernissen	16	6 Te lange behandeltermijn 1 Onheuse bejegening 8 Andere
Toestand van de wegen - staat van het fietspad	2	1 Onheuse bejegening 1 Andere
Vergunningen - allerlei	1	1 Te lange behandeltermijn
Verkeersbeheer - verkeersbeheer	1	1 Andere
Verkeersgebeuren - sluipverkeer	3	1 Onheuse bejegening 2 Andere
Verkeersgebeuren - auto's en zwakke weggebruiker	1	1 Andere
Verkeersgebeuren - overdreven snelheid	1	1 Onheuse bejegening
Verkeersgebeuren - conflicten auto's en zwakke weggebruiker	1	1 Andere
Verkeersinformatie - verkeersinformatie	2	1 Onheuse bejegening 1 Andere
Verticale signalisatie - wegwijzers	1	1 Ontoereikende informatieverstrekking
Verticale signalisatie - voorwegwijzers	1	1 Andere
Wegeniswerken - uitgevoerd	5	1 Ontoereikende informatieverstrekking 2 Onheuse bejegening 2 Andere
Wegeniswerken - werfsignalisatie	2	2 Onheuse bejegening

3. **Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

**Bespreking klachtenbeeld 2005**

De binnengekomen klachten zijn zeer divers van aard. De meerderheid van de klachten hebben betrekking op de slechte zichtbaarheid door beplantingen en wegeniswerken, de slechte staat van de rijweg en geluids- en trillingshinder.



De klachtenstellers wensen oplossingen op zeer korte termijn. AWW streeft naar een optimale oplossing in een zo kort mogelijke tijdspanne.

### ***Evaluatie klachtenbeeld 2005***

De klachtencoördinatoren dienen nauw samen te werken met alle betrokkenen binnen de afdeling.

Het efficiënt opvolgingsbeleid van eerstelijnsmeldingen binnen de afdeling, de preventieve controles, het alert en deskundig ingrijpen bij het vaststellen van schade om ergste hinder te voorkomen, heeft ertoe bijgedragen dat het aantal klachten in sommige afdelingen daalde. Andere afdelingen noteren een stijging van het aantal klachten als gevolg van de drempelverlaging bij de burgers door het gebruik van e-mail en de grotere aandacht van de afdelingen voor communicatie omtrent de projecten.

#### **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?

##### **1. Concrete realisaties**

###### **✓ Directoraat-generaal**

Geen enkele klacht ontvangen.

###### **✓ Wegenbeleid en Beheer**

Geen enkele klacht ontvangen.

###### **✓ Verkeerskunde**

Geen enkele klacht ontvangen.

###### **✓ Wegenbouwkunde**

Geen enkele klacht ontvangen.

###### **✓ Personenvervoer en Luchthavens**

Geen enkele klacht ontvangen.

###### **✓ Wegen en verkeer West Vlaanderen**

1. De lokale put in het wegdek zal voorlopig hersteld worden. Nieuwe toplaag werd aangelegd. Duizend maal dank van betrokkene.

2. /

3. /

4. Geluidsoverlast ligt niet boven de vastgelegde drempels. Situatie (krpt N49/N376) niet in die mate gewijzigd dat er zich thans maatregelen zouden opdringen.

5. Kruispunt met Esperantolaan wordt na groot verlof aangepast.

6. Op 3 mei 2005: onderhoudsaannemer maakt de overgroeide strook naast het fietspad vrij.

7. Academiestraat: alle wegverzakkingen met KWS weggewerkt.

8. In 2006 aanbesteding tot vernieuwing toplaag in de zone van de gietasfaltherstelling. Indien nodig na uitvoering nieuwe geluidsmetingen.

9. Greppel wordt in de eerste dagen voorlopig uitgevlakt.

10. /

###### **✓ Wegen en verkeer Antwerpen**

1. Deze weg is een provincieweg. Dit is doorgestuurd naar de bevoegde diensten. Om de problemen toch voor de omwonenden van de omleidingswegen te verminderen heeft de AWW een omleiding van het zwaar verkeer richting Mechelen voorzien.
2. Voorlopig nog niets, zal vanaf september gebeuren.
3. Het zwerfvuil wordt geruimd.
4. Oprit is terug opengesteld.
5. Deze klacht valt niet onder onze bevoegdheid en is doorgestuurd naar de bevoegde diensten.
6. FAST-wagens werden ingezet om de verkeershinder ten gevolge van ongevallen zo veel mogelijk te beperken.
7.
  1. Tijdens de voorbereidende periode aan periode van de werken aan de Ring te Antwerpen werden plaatsen gezocht om randparkings te bouwen voor carpool- en "park and ride"- faciliteiten. De termijn om dat te doen was zeer kort en blijkbaar is niet altijd met voldoende zorg nagezien of de te gebruiken gronden wel eigendom waren van het Vlaamse gewest. Voor de hier voorliggende gronden was dit blijkbaar niet het geval.
  2. Of de bewuste parkings na de werken zullen behouden blijven, hangt vooral af van de nood aan dergelijke parkings in de omgeving en ook van de mogelijkheid om hiervoor de nodige toelatingen te krijgen. Intussen is de zaak na de eerste fase van de werken in 2004, hier beoordeeld en is besloten de parking na de werken NIET te bestendigen.
  3. Er is op dit ogenblik nog niet onderhandeld over een mogelijke huursom, noch is er een huur betaald.
  4. Er is zeker gereageerd op de brieven van de Goede Woning, doch er werd afwachtend gereageerd gezien het ontbreken van de hoger genoemde evaluatie.
  5. Gezien de zaken op dit ogenblik klaar zijn, kan er snel aan de Goede Woning gemeld worden wat onze bedoelingen zijn en kan er onderhandeld worden over een huurprijs.
  6. Er is een overeenkomst gesloten om om de 6 maanden huurgeld te betalen aan De Goede Woning.
8. Er zijn reeds geluidsmetingen gebeurd in maart 2004.
9. De betonstraatstenen zijn uitgebroken en vervangen door asfalt. De andere werken zijn van Aquafin, Infrabel en de stad Herentals zelf.
10. De Plantin en Moretuslei is een gewestweg waarbij mijn dienst instaat voor het in goede staat houden van zowel rijweg als fietspad. De veegwerken en het verwijderen van afval is op deze weg een taak van de stad. Dat er ondanks de frequente veegbeurten door de stad, op deze weg nog hinderlijk stof aanwezig is, is grotendeels te wijten aan het feit dat deze weg de invalsweg is naar de vele werven die momenteel in die zone van de stad aan de gang zijn. Het is hierbij niet wenselijk om al dat zwaar verkeer te sturen door woonstraten die daar qua capaciteit en beschikbare ruimte niet op voorzien zijn. De Plantin en Moretuslei blijft hiervoor de aangewezen route.
11.
  1. Het fietspad zal eerstdaags door de regie worden hersteld. Het volledig onderhoud kan slechts aangevat worden door de aannemer na de werken van de ring.
  2. Er zal een voorstel worden voorgelegd aan de verkeerspolitie om de bromfietzers zoals in de Sint-Annatunnel te verbieden om nog te rijden in de tunnel. De signalisatie zal dan ook aangepast moeten worden.
  3. De liften zelf zullen door EMA goed opgevolgd worden en de werking optimaliseren door voortdurend analyse te maken van de foutoorzaken
12. Geen
13. Geen, de site wordt beëindigd wanneer de werken van de ring voorbij zijn.
14. Geen
15. Dossier is naar afdeling Wegenvbouwkunde gestuurd voor geluidsmetingen.
16. Men heeft reeds geantwoord wanneer de heer Roelants een vergunning kan voorleggen dat wij dan zijn klacht kunnen onderzoeken. Bij het ontbreken van deze vergunning zijn wij genoodzaakt opdracht te geven aan de heer Roelants om deze acodrain van ons domein te verwijderen.
17. De vergunningen voor de omleidingssignalisatie worden afgeleverd door de gemeenten zelf.

De opmerkingen ter zake worden heden aan de gemeentebesturen van Beerse, Malle en Rijkevorsel overgemaakt.

18. De werkzaamheden werden uitgevoerd door PIDPA. Onze afdeling heeft inmiddels deze maatschappij aangemaand om de stenen voor het pand te verwijderen.
19. Momenteel worden de slechte stukken tijdelijk opgevuld met koudasfalt.
20. Men zal het slechte wegdek opvullen met koudasfalt.
21. /
22. Geen omdat de bushalte ter hoogte van de eigendom van mevr. Van Dyck werd aangelegd in het kader van de werken voor de aanleg van vrijliggende fietspaden langs de gewestweg N115. Alhoewel onze afdeling tijdens de uitvoering van de werken hierover niet werd gecontacteerd kunnen wij wel vinden in het principe van deze ingreep: namelijk dat de veiligheid van de fietser ten goede komt.

✓ **Wegen en verkeer Oost Vlaanderen**

1. Klager wordt op de hoogte gebracht van de aangevraagde geluidsmetingen en krijgt een technische uitleg over de brugvoegen, omdat hij klaagt over de slechte uitvoering tijdens het vervangen ervan.
2. Betrokken gracht werd geruimd en opdracht werd gegeven aan aannemer om de langsdruiker uit te spuiten eind mei/juni.
3. Betrokkene wordt gemeld dat aannemer zonder toestemming van de politie de werken aangevat had, waarvan zij zoveel hinder ondervond.
4. Aan betrokkene werd meegedeeld dat geluidsmetingen zullen aangevraagd worden. Er werd tevens meegedeeld dat de in het vooruitzicht gestelde herstellingswerken aanbesteed worden op 1/9 en dat de uitvoering ervan kort na de winter zal geschieden.
5. Putten zullen opgevuld worden als tijdelijke oplossing. De heraanleg zal samen uitgevoerd worden met de herinrichting van de N41. Een exacte timing kan nog niet meegedeeld worden en is afhankelijk van de lopende streefbeeldstudie.
6. De opstuwning van de sokkel werd weggefreest. De aannemer heeft zich niet aan de gestelde uitvoeringstermijn gehouden, waarvoor dan ook het nodige PV werd opgesteld.
7. Werken gebeuren in opdracht van verschillende besturen (stad, provincie, gewest). Werken brengen steeds hinder met zich mee. Gegevensuitwisseling was niet voldoende.
8. Betreffend terrein had een gunstig advies van de afdeling milieuvergunningen Oost-Vlaanderen voor het tijdelijk stapelen van maaispecie, veegspecie en kolkenzand. Volgens deze afdeling zou het tijdelijk stapelen van dit afval niet vergunningsplichtig zijn mits voldaan wordt aan een aantal voorwaarden zoals plaats van productie en georganiseerde afvoer.
9. Het is inderdaad zo dat ingevolge een samenloop van omstandigheden in de periode september-oktober 2005 een groot aantal werken in uitvoering waren die in het bijzonder voor de verbindingen vanuit het zuiden richting Gent hinderlijk waren. De door u opgesomde werken gebeuren in opdracht van meerdere instanties en niet enkel door de administratie Wegen en Verkeer van het Vlaamse Gewest. Ondertussen zijn een aantal verkeersknelpunten opgelost. Binnen de stad Gent gebeurt er periodiek een gestructureerd overleg om infrastructuurwerken die met verkeershinder gepaard gaan zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. Dat er hinder optreedt en zal blijven optreden is een feit. Het openbaar vervoer moet een betere doorstroming krijgen, het afvalwater moet gezuiverd worden en om veiligheidsredenen moeten onderhouds- en aanpassingswerken gebeuren aan de weginfrastructuur.
10. Het is inderdaad zo dat ingevolge een samenloop van omstandigheden in de periode september-oktober 2005 een groot aantal werken in uitvoering waren die in het bijzonder voor de verbindingen vanuit het zuiden richting Gent hinderlijk waren. De door u opgesomde werken gebeuren in opdracht van meerdere instanties en niet enkel door de administratie Wegen en Verkeer van het Vlaamse Gewest. Ondertussen zijn een aantal verkeersknelpunten opgelost. Binnen de stad Gent gebeurt er periodiek een gestructureerd overleg om

infrastructuurwerken die met verkeershinder gepaard gaan zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. Dat er hinder optreedt en zal blijven optreden is een feit. Het openbaar vervoer moet een betere doorstroming krijgen, het afvalwater moet gezuiverd worden en om veiligheidsredenen moeten onderhouds- en aanpassingswerken gebeuren aan de weginfrastructuur. Men kan die projecten niet blijven uitstellen.

11. Uit een onderzoek blijkt dat er in de Godveerdegemstraat wel degelijk een volwaardige infrastructuur voor voetgangers en rolstoelgebruikers beschikbaar is, evenwel is dit ter hoogte van de door u aangeduide zone beperkt tot de linkerzijde van de weg.
12. Verharding wordt op verschillende momenten voorlopig hersteld. Momenteel geen financiële middelen voorhanden om duurzame vernieuwingswerken uit te voeren.

#### ✓ **Wegen en verkeer Limburg**

1. In vergelijking met andere wegen in Vlaanderen is de toestand van de N762 niet van die aard dat een volledige renovatie verantwoord is. Er zal opdracht worden gegeven aan de administratie om de meest gevaarlijke gebreken te herstellen. De klinkers zullen worden vervangen door asfaltverharding.
2. De betondal die de geluidshinder en de trillingen veroorzaakt zal hersteld worden.
3. In afwachting van de realisatie van het streefbeeld, zullen richting Heusden de buiten gebruik gestelde fietspaden aangesloten worden op de recent aangelegde rotonde. Voor de aanleg van de ontbrekende fietspaden zal een bouwvergunning worden aangevraagd.
4. Er wordt aan het district gevraagd om houten paaltjes te plaatsen om te verhinderen dat in de toekomst de zichtbaarheid nog belemmerd wordt. Door deze paaltjes zal er betere zichtbaarheid zijn voor de weggebruikers, omdat er geen geparkeerde auto's meer kunnen staan.
5. De verhoogde inrichting zal aangepast worden, indien ze niet conform met de richtlijnen is.
6. De straatkolk, waarvan sprake, werd verwijderd en opgevuld, waardoor de lawaaihinder opgelost is. De middengeleider zal worden aangepast.
7. Voor de bestaande parking is geen vergunning verleend. Er ligt een fietspad tussen de parking en de stoep hetgeen uitrijden verboden maakt. Aan betrokkene wordt voorgesteld een aanvraag in te dienen via de gemeente, voor het inrichten van een parking op privaat domein met toegang via de aanpalende gemeenteweg.
8. De ribbels zullen verwijderd worden.
9. De bermen worden volgens de vigerende wetgeving onderhouden.
10. Er werd de afspraak met de gemeente gemaakt dat als de distels op openbaar domein staan, ze zullen verwijderd worden.
11. Systematisch worden doortochten in klinkers die sterk verzakt zijn voorzien van een meer stabiele wegverharding. Gezien de klachten ook handelen over het zwaar vervoer, zal een overleg georganiseerd worden in verband met invoering van gewichtsbepaling.
12. Het probleem van trillende platen is niet zo eenvoudig op te lossen. De nodige afspraken werden gemaakt om herstelling uit te voeren.
13. De plaatsing van geluidswerende schermen werd verschoven naar het programma 2006-2007. In de komende weken zullen geluidsmetingen worden uitgevoerd om de juiste locatie van de schermen te bepalen.
14. De middengeleider was reeds aanwezig op het ogenblik dat de nieuwe eigenaar het huis kocht. Gezien het positieve effect van het verhoogd plateau op de verkeersveiligheid zal AWW niet overgaan tot aanpassingen aan de weginfrastructuur. De klachthebbende kan zijn woning nog steeds veilig verlaten, maar moet voorzichtig in- en uitrijden.
15. Voorlopig antwoord + aanvraag voor uitvoeren geluidsmetingen ter plaatse overgemaakt aan afdeling Wegenbouwkunde.
16. De trapleuning wordt vervangen.

#### ✓ **Wegen en verkeer Vlaams Brabant**

1. Kruispunt steenweg op Sint-Truiden met de Stelhainstraat is geen gevaarlijk punt - snelheidscontrole moet door politie worden uitgevoerd - Landen kan flitspalen laten plaatsen. Graag uw standpunt – plaatsen verlicht bord + 50km/u niet gebruikelijk - borden met radarcontrole geeft enkel afschrikkende effect wanneer er daadwerkelijk controles worden uitgevoerd - klacht betreffende rioolmonden valt onder gemeentelijke bevoegdheid - aanduiding afsluiter op de waterleiding werd geplaatst door watermaatschappij.
2. In de maand februari 2005 wordt een grote opkuis gehouden.
- 3.
4. Het voorval werd ter plekke opgelost: het probleem van toegankelijkheid beperkte zich slechts tot een uurtje.
5. Op 13 en 14 juli werd een zomersnoei uitgevoerd + dorre hout en waterscheuten verwijderd. In de loop van november 2005 werden watergreppels, slikkers en inspectieputten geplaatst waardoor het afwateringsstelsel ter hoogte van de oprit naar de A12 reeds gevoelig verbeterd werd.
6. Antw. Vlaamse Ombudsdienst: JD beschikt over alle nodige gegevens + mondeling door afdeling toegelicht. Zaak voorgelegd aan meester A. Celis, advocaat Vlaamse Gemeenschap met verzoek zaak in te leiden bij bevoegde rechtbank. Zaak wordt ingeleid bij de rechtbank. Zie brief op datum van 20mei 2005 van de J.D.
7. Herstelling verzakking werd uitgevoerd op 24/5/2005.
8. Onze afdeling heeft aanpassingswerken, om de waterafvoer te verbeteren, uitgevoerd: - over 150m werd de berm geherprofileerd - over ong. 100m werden er een nieuwe goot en straatkolken aangelegd.
9. De bedoelde deksels liggen vast.
10. De plooi bakens op de N47 te Asse werden op 20 juni 2005 door het regiepersoneel teruggeplaatst.
- 11.
12. Nihil
13. Op 23 juni 2005 werden de nodige herstellingen aan de verkeersplateaus uitgevoerd.
- 14.
15. Nihil
16. De klacht gaat niet over de bewegwijzering van op de RO naar Sint-Genesius-Rode maar over de bestuurders die de woonwijken van Waterloo gebruiken in plaats van Brasinnelaan. De Afdeling Bos en Groen van AMINAL maakt het doorgaand verkeer van de RO naar Sint-Genesius-Rode onmogelijk. Vlaams Brabant is geenszins betrokken bij deze klacht.
17. Er kan geen gevolg gegeven worden aan uw verzoek om versperring opnieuw te verwijderen. Ook op andere nevenbedrijven worden geen specifieke voorzieningen getroffen voor hulpdiensten.
- 18.
19. De nodige herstellingswerken, verzakking palend tegen de gevel van betrokkene werd hersteld.
20. Geen oplossing om 2 redenen: Reden waarom de geluidsarme asfaltlaag niet wordt doorgetrokken is tweërlei. 1: wegens budgettaire beperkingen, 2: omdat in het verleden al een oppervlaktebehandeling werd uitgevoerd. Binnen de budgettaire ruimte zal in de toekomst een overlaging aangebracht worden.
21. De klacht werd onderzocht. Er werd enkel wat slib in de afwateringsgracht ontdekt en werd geruimd. De openbare verlichting waarvan sprake kan niet de oorzaak zijn van de waterinsijpeling vermits deze 10 jaar geleden werd vervangen.

## 2. *Concrete voorstellen*

- ✓ **Directoraat-generaal**  
Geen enkele klacht ontvangen.
- ✓ **Wegenbeleid en Beheer**

Geen enkele klacht ontvangen.

✓ **Verkeerskunde**

Geen enkele klacht ontvangen.

✓ **Wegenbouwkunde**

Geen enkele klacht ontvangen.

✓ **Personenvervoer en Luchthavens**

Geen enkele klacht ontvangen.

✓ **Wegen en verkeer West Vlaanderen**

1. Indien kredieten beschikbaar voor aanleg van rotondes zal het nog resterend bedrag aangewend worden voor het vernieuwen van de toplaag in de omgeving van de rotondes. Is in dit geval gebeurd.
2. /
3. /
4. /
5. Project is een opdracht van AWZ (kan hierover meer details verlenen).
- 6.
7. Met politie Brugge en De Lijn nodige schikkingen getroffen om in voorjaar: voegen uit te blazen en te herberanden met zandcement. Heraanleg door de Stad Brugge in 2006.
8. Zie hierboven.
9. Voorjaar 2006 wordt het kruispunt volledig heraangelegd.
10. /

✓ **Wegen en verkeer Antwerpen**

1. Geen
2. De gracht zal gekuist worden. De oorspronkelijke afwatering langs de eigendom van de heer Cauberghe naar de natuurlijke afwatering, via de beek naar de Nete, herstellen. De kasseiverharding vervangen door betonstraatstenen en fatsoeneren.
- 3.
4. Geen
5. Geen
6. Geen
7.
  1. Na het voltooiën van de onderhoudswerken aan de ring zal de betreffende parking volledig opgebroken worden en de gronden in hun oorspronkelijke toestand hersteld worden.
  2. Wat betreft de betaling van een bezettingsvergoeding willen wij over het bedrag met u graag tot een gezamenlijk akkoord komen waarin de beide partijen zich kunnen vinden.
8.
  1. De mail van maart 2005 is bij ons toegekomen via kabinet op 15/04/05 en is beantwoord op 28/04/05.
  2. De meest recente geluidsmetingen dateren van 9/03/2004.
  3. De plannen voor geluidswerende maatregelen bestaan uit het doortrekken van het bestaande scherm tot aan de Sterckxhoflei. Deze werken worden in eerste instantie geraamd op 450.000€ .
  4. De schermen aan de Ruggeveldlaan zijn geplaatst om het RVT af te schermen. Locaties met rust- of ziekenhuizen krijgen immers voorrang bij de bepaling van de volgorde der werken.
- 9.
10. Het probleem van de luchtvervuiling ten gevolge de uitlaatgassen van wagens kan door mijn

afdeling niet alleen worden opgelost. Wel werken wij volop mee aan de stimulering van het openbaar vervoer door op tal van gewestwegen aanpassingen uit te voeren die de doorstroming van het openbaar vervoer verbeteren. Hierdoor moet het verschil in reistijd tussen het gebruik van de wagen en bus of tram kleiner worden zodat meer mensen geneigd zijn om voor hun korte verplaatsingen in de stad de wagen aan de kant te laten. Op deze manier probeert de afdeling Wegen en Verkeer haar bijlage te leveren aan een betere luchtkwaliteit.

11.
  1. Er zal een voorstel worden voorgelegd aan de verkeerspolitie om de bromfietzers zoals in de Sint-Annatunnel te verbieden om nog te rijden in de tunnel. De signalisatie zal dan ook aangepast moeten worden.
  2. De liften zelf zullen door EMA goed opgevolgd worden en de werking optimaliseren door voortdurend analyse te maken van de foutoorzaken
12. Indien mevrouw wenst kunnen wij eventueel traceren waarom er geen melding was van de sluiting van de tunnel.
13. Geen
14. Geen
- 15.
16. Geen
- 17.
18. Geen
19. Wanneer er budgetten zijn vrijgemaakt zal men de betonplaten uitbreken en vervangen door een wegdek in asfalt.
20. Het wegdek regelmatig onderzoeken en wij stellen als oplossing om in de toekomst de betonplaten uitbreken en te vervangen door een wegdek van asfalt.
- 21.
22. Geen

✓ **Wegen en verkeer Oost Vlaanderen**

1. Kwaliteitscontrole optimaliseren.
2. Een nog betere controle op de onderhoudswerken uitgevoerd door aannemers.
3. Hier kan geen voorstel geformuleerd worden omdat aannemer in de fout ging.
4. Structureel onderhoud verhogen indien er budgettaire middelen voorhanden zijn.
5. Voorlopige herstellingen uitvoeren in afwachting van meer budgettaire middelen om definitieve herstellingen te kunnen uitvoeren.
6. Geen voorstellen mogelijk.
7. Betere communicatie tussen de verschillende instanties bij het plannen en uitvoeren van wegeniswerken.
8. Er werd beslist om in de toekomst tijdelijk geen bermmaaisel, veegspecie en klokenzand meer te stapelen zolang er geen milieuvergunning en bouwaanvraag bestaat.
9. Met een betere informatie-uitwisseling kan er ongetwijfeld een betere coördinatie gebeuren met minder hinder voor gevolg.
10. Met een betere informatie-uitwisseling kan er ongetwijfeld een betere coördinatie gebeuren met minder hinder voor gevolg.
11. Geen
12. Over meer financiële middelen beschikken.

✓ **Wegen en verkeer Limburg**

1. In de toekomst zal een asfaltverharding worden gebruikt in plaats van klinkers.
- 2.
- 3.
4. Zorgen voor optimale zichtbaarheid voor alle weggebruikers, in de mate van het mogelijke.
5. Ervoor zorgen dat bij de aanleg alle verhoogde inrichtingen conform met de richtlijnen zijn.

6. Er zal op toegezien worden dat nieuwe middengeleiders conform de vigerende richtlijnen zijn.
- 7.
8. Indien geluidsoverlast - in de toekomst geen ribbelmarkingen meer aanbrengen.
9. De bermten worden volgens de vigerende wetgeving onderhouden.
10. De distels op het openbaar domein zullen onder controle worden gehouden.
11. In de toekomst zullen doortochten in een meer stabiele wegverharding worden aangelegd.
12. In de toekomst zal getracht worden de behandeltermijn in te korten.
- 13.
- 14.
15. Geluidsmetingen werden aangevraagd - er zal bepaald worden welke toplaag er zal worden aangebracht om de hinder te verminderen.
16. Beter toezicht op toestand leuning in de toekomst.

✓ **Wegen en verkeer Vlaams Brabant**

1. Geen concrete voorstellen.
2. 2 x per jaar wordt opkuis met betrekking tot sluikstorten gehouden.
- 3.
4. Een voorafgaand seintje bij aanvang werken kan in de toekomst één en ander voorkomen. In het streefbeeld (lange termijn inrichting) wordt geopteerd voor gescheiden fiets- en voetpaden in de betrokken zone te Kampenhout.
5. Nihil
6. Gezien de complexiteit van dit dossier mede de - eigendomsbetwisting tussen de heer Perdieu en zijn gebuur; - eigendomsbetwisting van het talud (die op vraag van Perdieu kaal gesnoeid werd door WVVB, wat op zich, volgens Perdieu, door erosie het talud doen afbrokkelen) tussen Perdieu en het Vlaams - Gewest. Om tot verzoening te komen zal de zaak ingebid worden bij de "Vrederechter").
7. Nihil
8. Nihil
9. De lawaaihinder wordt vermoedelijk veroorzaakt door de autotransporten die met veel te hoge snelheid over de deksels rijden. Het toezicht op deze snelheidsbeperking is een politionele bevoegdheid.
10. Nihil
- 11.
12. Nihil
13. Nihil
- 14.
15. Wegenwachters dienen beter toezicht te houden.
16. De Afdeling Wegen en Verkeer Vlaams Brabant is geenszins betrokken bij deze klacht.
17. Er wordt verder gezocht naar een haalbare oplossing om sluijverkeer te vermijden tussen parkings en autosnelwegen.
- 18.
19. Er zijn geen voorstellen te formuleren.
20. Binnen de budgettaire ruimte in het programma van de komende jaren zal een overlaging ingelast worden.
21. Nihil

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.



## ***Procedure klachtenbehandeling 2005***

Er werden geen wijzigingen aangebracht in de procedure.

AWV is in 2002 met de klachtenbehandeling begonnen.

### **Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## **Bijlage 1**

### ***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.

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

**naam van uw dienst:** Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

Administratie Wegen en Verkeer

Afdeling Personenvervoer en Luchthavens

Internationale Luchthaven Antwerpen

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	41

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	41
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	12
	telefoon:	29
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	29
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen: GEMEENTEN	12

## 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.

## 3. Klachtenbeeld 2005

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

## 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?

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met

klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en verzenddatum antwoord:

Hierbij is niet volledig duidelijk wat ingevuld dient te worden bij “0-45 dagen” en bij “meer dan 45 dagen”. Gaat het hier om het aantal klachten die in de respectievelijke categorie vallen of om het gemiddeld aantal dagen tussen ontvangstdatum en verzenddatum antwoord voor de categorieën apart?

**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](#)



## **Klachtenrapportage 2005**

### **Internationale Luchthaven Oostende-Brugge**

Aangezien de Internationale Luchthaven Oostende-Brugge een klasse I-inrichting is, worden de klachten die betrekking hebben op een overtreding van de reglementering bezorgd aan het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Afdeling Milieu-Inspectie die vervolgens deze klachten verder onderzoekt en behandelt.

De Afdeling Milieu-Inspectie heeft ons laten weten dat er hen gedurende het jaar 2005 slechts twee klachten hebben bereikt nl.

1/ Klager 1 = Dhr. V. op 17/06/2005 ; klacht gericht tegen Saudi Arabian Airlines (i.v.m. lawaaioverlast en toestemming tot landen)

2/ Klager 2 = W. op 20/10/2005 ; klacht i.v.m. verstoring nachtrust (bezorgd via de ombudsman)

(...)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

**Administratie Waterwegen en Zeewezen (AWZ)**

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	104

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	100
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	8 dagen

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	104
---------------------------------------	-----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	23
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	79

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	24
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

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:	11
Te lange behandeltermijn:	12
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	2
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 <b>drager</b>	brief:	26
	mail:	58
	telefoon:	4
	fax:	6
	bezoek:	10

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	95
	via kabinet:	3
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	6

## 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.

Het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per inhoudelijke categorie

Inhoudelijke categorie	Gegrond	Deels gegrond	ongegrond
De klant vindt dat de prestatie te lang uitblijft	10	0	40
De klant gaat niet akkoord met de presatatie van de overheid	11	0	30
De klant vindt de informatieverstrekking onvoldoende	1	0	3
De klant klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling	0	0	0
De klant voelt zich onheus bejegend	1	0	4
Slechte werking kunstwerken	0	1	0
Zwerfvuil	0	0	1
Hinder bij werken	0	1	0
Onveilige toestand	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>79</b>

Op een na zijn alle (deels) gegronde klachten opgelost. Enkel de klacht over de slechte werking van een kunstwerk is nog in verdere behandeling bij de afdeling Kust.

het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm

Inhoudelijke categorie	Niet correcte beslissing	Te lange behandeltermijn	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaarheid	Onheuse bejegening	andere
De klant vindt dat de prestatie te lang uitblijft		10				
De klant gaat niet akkoord met de presatatie van de overheid	10	2				
De klant vindt de informatieverstrekking onvoldoende						
De klant klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling						
De klant voelt zich onheus bejegend	1					
Slechte werking kunstwerken					1	
Zwerfvuil						
Hinder bij werken					1	
Onveilige toestand						
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

### 3. Klachtenbeeld 2005

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

Het klachtenbeeld van de Administratie Waterwegen en Zeewezen wordt hiernavolgend samengevat in functie van de respectievelijke verantwoordelijkheden en processen van de diverse afdelingen. Binnen AWZ werden in 2005 104 klachten geregistreerd.

Bij de afdeling *Beleid Havens, Waterwegen en Zeewezen* werd net als 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, komt deze afdeling in contact met klachten. Teneinde er voor te zorgen dat de klager op een correcte en snelle manier wordt geholpen, werd er binnen AWZ voor geopteerd om deze klachten zo snel mogelijk over te maken aan de betrokken afdeling die volledig instaat voor de behandeling van de klacht.

De *Vlaamse Nautische Autoriteit*, die net als de afdeling *Beleid Havens, Waterwegen en Zeewezen* een beleidsvoorbereidende taak heeft waardoor er amper rechtstreeks contact is met de burger, heeft in 2005 geen klachten ontvangen.

De afdeling *Maritieme Toegang* heeft eveneens geen klachten ontvangen. De taken van deze afdeling - waarbij vooral allerlei overheidsinstanties, zoals de havenbesturen van de Vlaamse zeehavens, de DAB Loodswezen, het Nederlandse Rijkswaterstaat, betrokken zijn - geven zelden aanleiding tot klachten van particulieren.

Ook in de afdeling *Waterbouwkundig Laboratorium en Hydrologisch Onderzoek* werden er in 2005 – in tegenstelling tot de voorgaande jaren – geen klachten geregistreerd. De voorgaande jaren hadden de klachten meestal betrekking op onbetaalde facturen, maar de afdeling heeft de nodige stappen ondernomen om facturen tijdig te kunnen betalen.

Bij de afdeling *Kust* werden 4 klachten geregistreerd. De lange behandelingstijd van de 3 van de 4 klachten (meer dan 45 dagen) kan ongepast lijken; dit heeft evenwel te maken met het moeten wachten op informatie die van betrokkene of derden moest komen; bij één klacht (bunker) lag dit aan de klachtenbehandelaar die het antwoord te laat heeft verstuurd wegens andere prioritaire dossiers, mede gelet op het feit dat het probleem eigenlijk reeds vanzelf reeds was opgelost (werken waren intussen uitgevoerd), waardoor er geen acute actie vereist werd. Bij de klacht van het drinken van zout water ligt de lange behandeling bij de klager: klager, een boer doet eerst beroep op de ombudsman, die het dossier overmaakt. Vervolgens vragen wij op 31 maart 2005 meer gegevens (precieze locatie, tijdstip, bewijsstukken van de schade, hoegrootheid); op 20 juni krijgen wij plots van een andere weg een brief van een advocaat namens de boer, die verwijst naar beloftes van de minister om tegemoet te komen in de kosten; weer wordt echter geen bewijskrachtige gegevens (o.m. autopsierapporten) meegegeeld: deze worden door de klachtencoördinator gevraagd bij brief van 25 juni 2005, waarbij wij de klacht in afwachting van antwoord afwijzen als ongegrond. Het antwoord laat dus op zich wachten, want pas op 21 november 2005 antwoordt de raadsman met in bijlage een aantal bewijsstukken. Deze worden thans voor verificatie naar waarachtigheid overgemaakt naar de afdeling Land en Tuinbouw (brief van 20 januari 2006). Pas na ontvangst kan het dossier dan worden overgemaakt naar de AJD voor goedkeuring uitbetaling schadevergoeding.

De ongegronde klacht ivm de onveiligheid van de strandhoofden werd ingediend op 22 april 2005. Deze klacht wordt reeds beantwoord op 1 mei per email. Blijkbaar is betrokkene als surfer niet akkoord met ons antwoord en wederantwoordt ons opnieuw per mail van 2 augustus met suggesties van oplossing (flexibele staak op elke golfbreker). Daarop raadplegen wij derden (strandsurflubs) die antwoorden op 17 augustus 2005 dat de suggestie van klager kant noch wal raakt en er geen probleem is zoals klager voorstelt. Het uiteindelijke antwoord dat de klacht definitief regelt en de klacht dan ongegrond afwijst wordt dan door ons gegevens op 22 augustus 2005.

Binnen de afdeling *Scheepvaartbegeleiding* werden drie klachten geregistreerd. De klachten betroffen telkens situaties waarbij de klager zich door de dienst onheus bejegend achtte. De klacht was in elk van de drie gevallen ongegrond; de regelgeving en de procedures werden correct toegepast.

Tijdens 2005 werden er 95 externe klachten bij de DAB *Loodswezen* ingediend. Alle klachten waren ontvankelijk en werden ruim binnen de gestelde termijn beantwoord. 22 klachten waren gegrond. Deze cijfers moeten gezien worden tegen de achtergrond van ongeveer 100.000 beloodsingen die voor de Vlaamse havens werden uitgevoerd.. 2/3 de van ingediende klachten gingen over operationele zaken bij de beloodsing en 1/3 de over administratieve of facturatie aspecten van de operaties. Deze cijfers geven aan dat slechts over een miniem percentage van de beloodsingen klachten ontstaan. De reden hiervoor dient hoofdzakelijk gezocht in de kwaliteit van de dienstverlening, de uitbouw van het LIS 21 (een informatie en communicatieplatform) dat intensief door de klanten wordt gebruikt en de toenemende informatiestroom naar de klanten. De meeste klachten hebben betrekking op het staken van de dienstverlening wegens weersomstandigheden. Het feit dat er in 2005 minder stormdagen waren t.o.v. 2004 heeft een gunstige invloed gehad op het aantal klachten. Anderzijds hadden we in het voorjaar af te rekenen met een syndicale

actie van de Vlaamse ambtenaren waardoor schepen vertraging opliepen en waarover klachten werden geformuleerd. Door een toename van het contingent zeeloodsen konden tevens de wachttijden wegens loodstekort verminderd worden waardoor ook hier minder klachten optraden. Wel dient vermeld dat de trafiek op Zeebrugge gestaag toeneemt zodat voor de kusthavens de werkdruk sterk toenam in 2005.

Bij de DAB *Vloot* werden maar 2 klachten ontvangen, waarvan er 1 gegrond was en 1 ongegrond. De gegronde klacht had te maken met een factuur die verkeerd geadresseerd was.

#### **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?

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.

De klacht in verband met het zwerfvuil werd opgelost door te wijzen op de verantwoordelijkheid van de gemeente als concessionaris van het park; de geurhinder werd opgelost door het uitvoeren van werken die vanaf 19 september plaatsvonden: leegpompen van de vijver, verwijderingen van de bomen, beschadigingen herstellen, nieuwe waterleiding (duur van de werken : 120 dagen).

De klacht in verband met het lawaai bij het slopen van bunkers te Koksijde was ongegrond, gezien de gemeente niet kan eisen dat werken gedurende het paasverlof worden stilgelegd (is geen bouwverlof); bovendien waren er ook bouwwerken in de buurt aanwezig, zodat het lawaai evengoed van daar kom komen.

De klacht in verband met de slechte zichtbaarheid van de golfbreker (strandhoofd is de correcte term), was ongegrond; dus geen actie nodig.

De klacht in verband met het drinken van zout water door koeien is dus thans nog in behandeling. De problemen met de niet-dichtheid van de sluis werden evenwel reeds verholpen.

Binnen de afdeling Scheepvaartbegeleiding werden de procedures voor het hanteren van het informatieverwerkend systeem (IVS) gecontroleerd en wordt er onderzocht of eventuele aanpassingen wenselijk zijn, teneinde de procedures te optimaliseren.

De DAB Loodswezen behaalde Tijdens 2005 als eerste loodsenorganisatie ter wereld de kwaliteitslabel "Recognized for Excellence" vanwege de EFQM organisatie. Hier ging jaren van voorbereiding aan vooraf. Dit resulteert echter in betere procedures en een nauwer contact met de klanten waardoor fouten kunnen vermeden worden. Door een verbeterde informatieverstrekking kon het aantal "blindgangers" die zich zonder voorbericht aankondigen verminderd worden. Hierdoor was een betere planning en vermindering van het aantal klachten mogelijk. Het havenoverleg met de klanten, het uitgeven van nieuwsbrieven en het directe bezoeken aan reders en scheepvaartagenturen heeft duidelijk positieve effecten op de samenwerking. Klanten verstaan nu beter de regelgeving en er wordt meer pro-actief gewerkt.

Vele ongegronde klachten vinden hun oorsprong in fouten in de totale keten die echter buiten het loodswezen liggen. Om dit te verhelpen is samen met de belangrijkste partners het project "ketenbenadering" opgestart. De bedoeling is de totale dienstverlening van alle dienstverleners naar het schip toe te verbeteren. Dit vergt echter een meerjarenplanning en dienst verder met de havens en alle betrokkenen in detail uitgewerkt te worden.

Een probleem bij het halen van de wettelijke termijnen is, zoals u hebt gelezen, het feit dat men voor veel informatie moet wachten op derden; bovendien kan dikwijls maar een voorlopig antwoord worden gegeven en moet de klager zelf meer gegevens meedelen. Hij is natuurlijk niet gebonden door termijnen van antwoord. In feite hanteert men dus strengere regels van termijn voor het bestuur dan voor de burger. Hierover zou men kunnen nadenken of dit wel kan. De laatste jaren zijn mechanismen in het leven geroepen die de burger maximaal inspraak, klachtenrecht, vragenrecht geeft; naast de juridische middelen die de burger voor de rechter tegen het bestuur kan hanteren ontstaat hierdoor het probleem dat de werking van de administratie meer en meer verlamd worden. Procedures kunnen dus misbruikt worden. In casu verwijs ik naar de klacht die bij de ombudsman wordt ingediend, waarbij een totaal gebrek aan duidelijkheid, bewijsstukken en medewerking wordt getoond. Hierboven schakelt men dan nog een advocaat in teneinde het bestuur te pogen te intimideren, maar die inhoudelijk slechts na aandringen door het bestuur maken? Moet niet nagedacht worden dat de burger stilaan soms teveel procedures ter beschikking krijgt?

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

### **Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

### **Bijlage 1**

[terug naar Vragenlijst](#)

### **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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: DAB Vloot

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	2

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	14 d

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	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.

Gelet op het geringe aantal klachten (2) is het moeilijk om een indeling per categorie te maken. 1 klacht was afkomstig van een firma (het ging om een factuur); de andere klacht was afkomstig van een loods (DAB Loodswezen maakt gebruik van onze diensten).

Wij hebben geen klachten van burgers ontvangen.

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

Er werden maar 2 klachten ontvangen, waarvan er 1 gegrond was en 1 ongegrond.

## **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?

De gegronde klacht werd rechtgezet (het ging om een factuur die verkeerd geadresseerd was).

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)



## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: AROHM, afdeling ruimtelijke planning

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	2

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	1
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	1
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

**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.

Beide ingediende klachten hebben betrekking op de procedure van gewestelijke ruimtelijke uitvoeringsplannen. De ontvankelijke doch ongegronde klacht had betrekking op een vraag die gesteld is gedurende het openbaar onderzoek. Ze had betrekking op de termijn van antwoord op een vraag, waarmee het schriftelijk antwoord bedoeld werd vermits er onmiddellijk mondeling gereageerd is.

De niet-ontvankelijke klacht had in hoofdzaak betrekking op een vermeende wijziging van het beleid. Wegens interferentie met een verzoek tot nietigverklaring bij de Raad van State is er inhoudelijk niet op ingegaan.

**3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

**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?

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Gezien de afdeling ruimtelijke planning dit jaar slechts 2 klachten heeft ontvangen is een woordje uitleg hierbij gepast. Het takenpakket van de afdeling is niet zo sterk gericht op contact met de burger. Vooral in het kader van de procedure voor ruimtelijke uitvoeringsplannen is er van dergelijk contact sprake. Daarover zijn dan ook klachten ingediend. Ten tweede werd op basis van de inhoud van telefoongesprekken meermaals gevraagd of mensen hun verhaal als klacht behandeld wensten te zien. In 2005 werden al deze vragen negatief beantwoord. Een brief bestempelen als klacht is dan ook eenvoudiger dan een klacht registreren obv een telefoongesprek.

**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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

AROHM – AFDELING STEDENBOUWKUNDIGE VERGUNNINGEN

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	5

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	0

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	5
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	5
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	3
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	0

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Overeenstemming met het recht:	2
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	0
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Correcte bejegening:	0
Actieve dienstverlening:	0
Deugdelijke correspondentie:	0
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	0
Redelijke behandeltermijn:	3
Efficiënte coördinatie:	0
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	4
	mail:	1
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

## **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.

Twee klachten handelen over de te lange behandelingstermijn van het beroep bij de Minister omtrent een stedenbouwkundige vergunningsaanvraag: klacht terecht; uitgelegd waarom de termijn zo lang is.

Twee klachten gaan over een onterechte beslissing van de Minister omtrent een stedenbouwkundige vergunningsaanvraag, de ene omdat klaarblijkelijk geen rekening gehouden was met een tijdens de procedure verleende verkavelingsvergunning voor hetzelfde goed (die ons echter niet was meegedeeld), de andere met betrekking tot een onontvankelijk beroep dat – op basis van toen onvoldoende gekende feiten – onterecht als ontvankelijk was beschouwd. Beide beslissingen zijn herzien.

Een klacht handelt over de te lange behandelingstermijn van een subsidieaanvraag in het kader van het decreet leegstaande en/of verwaarloosde bedrijfsruimten. Uiteindelijk is de subsidie vooralsnog toegekend.

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

Behandelingstermijn van een beroep bij de Minister is een teer punt, hoewel het aantal klachten daarover uiterst beperkt blijft. Aan de klager wordt uitgelegd wat de redenen zijn: complexiteit van het dossier, tal van adviezen nodig, hoorzitting organiseren, enz.

## **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?

Ten aanzien van de behandelingstermijn van een beroep is in het najaar van 2005 een specifieke actie gevoerd waardoor de gemiddelde behandelingstermijn nogmaals is gedaald.

Onterechte beslissingen worden – als de aangehaalde feiten terecht zijn – hersteld.

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

Nihil.

## **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](#)

## HET KLACHTENRAPPORT 2005 aan de hand van de STANDAARD VRAGENLIJST

naam van uw dienst: Afdeling Financiering Huisvestingsbeleid  
Afdeling Woonbeleid

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	124

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	86
	meer dan 45 dagen:	38
	gemiddelde:	39

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	102
---	-----

<b>Aantal onontvankelijke klachten</b> volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	8
	Meer dan een jaar voor indiening:	2
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	-
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	-
	Geen belang:	3
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	84
	Geen Vlaamse overheid:	3
	Interne personeelsaangelegenheden:	-

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	22
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	8	36%
	deels gegrond:	4	18%
	ongegrond:	10	46%
		22	100%

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	7	58%
	deels opgelost:	-	-
	onopgelost:	5	42%
		12	100%

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.

<b>De toetsing aan de ombudsnormen (de vereenvoudigde lijst van 6 normen)</b>	
<b>De verdeling over de wel geschonden normen ziet er als volgt uit:</b>	
	<b>Aantal</b>
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
Niet-correcte beslissing:	4
Onheuse bejegening:	1
Te lange behandeltermijn:	1
Andere:	2
	12

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	100
	mail:	21
	telefoon:	3
	fax:	-
	bezoek:	-
		124

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	20
	via kabinet:	92
	via Vlaamse ombudsdienst:	10
	via georganiseerd middenveld:	-
	andere kanalen:	2
		124

--

## 2. INHOUD VAN DE KLACHTEN

- I. Per categorie
- II. Per categorie, naar (on)gegrondheid
- III. Per categorie: naar oplossing of niet
- IV. Per categorie: naar geschonden ombudsnorm

### I. INHOUD VAN DE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN

Aantal klachten per inhoudelijke categorie.

<u>Aantal</u>	<u>Oorzaak</u>
67	Sociale woningen
21	Verbeterings – en aanpassingspremie (VAP)
15	Huursubsidie (HS)
10	Kwaliteitsbewaking
6	Verzekering Gewaarborgd Wonen (VGW)
5	Andere
124	

### II. INHOUD VAN DE ONTVANKELIJKE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN

Per inhoudelijke categorie

De mate van gegrond - en ongegrondheid van de klacht

<u>Categorie</u>		<u>Gegrond</u>	<u>Ongegrond</u>
I. Sociale Woningen	0	0	0
II. VAP	8	6	2
III. HS	10	2	8
IV. Kwaliteitsbewaking	1	1	0
V. Verzekering Gewaarborgd Wonen	3	3	0
VI. Andere	0	0	0
Totaal ontvankelijke	22	12	10

### III. INHOUD VAN DE GEGRONDE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN

Per inhoudelijke categorie

De mate waarin de klacht is opgelost of niet is opgelost

<u>Categorie</u>		Opgelost	Onopgelost
I. Sociale Woningen	0	0	0
II. VAP	6	2	4
III. HS	2	2	0
IV. Kwaliteitsbewaking	1	1	0
V. Verzekering Gewaarborgd Wonen	3	2	1
VI. Andere	0	0	0
Totaal gegronde	12	7	5

#### IV. INHOUD VAN DE GEGRONDE KLACHTEN = WAAROVER GAAN DE KLACHTEN

Per inhoudelijke categorie

De geschonden ombudsnorm (= eigenlijk de gemaakte fout)

<u>Categorie</u>		Ombudsnorm	Aantal
I. Sociale Woningen	0	-	0
II. VAP	6	Ontoereikende informatieverstrekking Niet-correcte beslissing Onheuse bejegening Te lange behandeltermijn	3 1 1 1
III. HS	2	Niet-correcte beslissing	2
IV. Kwaliteitsbewaking	1	Andere	1
V. Verzekering Gewaarborgd Wonen	3	Niet-correcte beslissing Ontoereikende informatieverstrekking Andere	1 1 1
VI. Andere	0	-	0
Totaal gegronde	12		12

### 3. KLACHTENBEELD 2005

#### A. Globaal (de 6 categorieën samen)

- B. Per categorie**
- I. Sociale huurwoningen**
  - II. VAP**
  - III. HS**
  - IV. Kwaliteitsbewaking**
  - V. VGW**
  - VI. Andere**

**A. GLOBAAL (de 6 categorieën samen)**

Het globale aantal klachten

In de loop van 2005 werden 124 klachten ingediend en behandeld. Dit zijn er 22 minder dan in 2004: toen waren er 146.

De (on)ontvankelijkheid en de (on)gegrondheid

In 102 gevallen (82%) is tot de onontvankelijkheid besloten. Alle klachten in de categorie “sociale woningen” (67) en “andere” (5) werden als onontvankelijk beschouwd: meer details volgen hierna.

In afnemende volgorde van belangrijkheid kwamen 7 van de 10 mogelijke onontvankelijkheidsgronden als volgt voor:

beleid en regelgeving	84 (82%)
al eerder klacht ingediend	8 (8%)
geen Vlaamse overheid	3 (3%)
geen belang	3 (3%)
meer dan 1 jaar voor indiening	2 (2%)
jurisdictioneel beroep aanhangig	1 (1%)
anoniem	1 (1%)
Totaal	102 (100%)

Het hoge percentage “beleid (en regelgeving)” is te wijten aan de toevloed van brieven van ontevreden kandidaat – huurders, die doorgaans al meerdere jaren tevergeefs staan aan te schuiven voor een sociale woning.

De resterende 22 klachten zijn ontvankelijk en vertegenwoordigen hiermee 18%:

12 gegronde, waarvan 4 deels gegrond	(10% op 124)
10 ongegronde	(8% op 124)

Van de 12 gegronde klachten kregen er 7 een oplossing.

De 5 resterende ONOPGELOSTE klachten (4 VAP en 1 VGW) vindt u hierna:

VAP (3+1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- door een blijkbaar onvoldoende benadrukking in de folder en in de toelichting bij de aanvraagformulieren van het verschil tussen eensdeels de zelfstandige inwoning bij een ander gezin en anderdeels het geheel autonoom wonen is bij enkele geheel autonoom wonende bejaarden en / of gehandicapten (3 dossiers) de illusie gewekt dat zij voor de plaatsing op de benedenverdieping van een supplementaire sanitaire installatie zouden betoelaagd worden. Een betere accentuering van het onderscheid in de teksten zal op zich in de kwetsieuzen gevallen uiteraard niet resulteren in een premietoekenning, maar moet voortaan voorkomen dat valse verwachtingen gewekt worden, waardoor wij de betrokkenen een teleurstelling achteraf besparen. Men kan stellen dat de ombudsnorm “doeltreffende algemene informatieverstrekking” niet voor 100% gehaald werd (3 deels gegrond).</li> <li>- 1 aanvrager bekloeg zich over de overschrijding van de redelijke behandeltermijn: de buitendienst had weliswaar het inkomen al 2 maal opgevraagd, maar de 1<sup>ste</sup> opvraging had toch een ietsje eerder kunnen gebeuren. Ingevolge het uitblijven van het antwoord van Financiën, heeft de klager dan zelf het vereiste inkomensattest uiteindelijk ingezonden en de premie ontvangen. De reeds verstreken al te lange behandeltermijn kon helaas niet met terugwerkende kracht ongedaan gemaakt worden(dus onopgelost): laat ons evenwel niet uit het oog verliezen dat een premietoekenning met vertraging minder erg is dan een snelle niet – herzienbare weigering.</li> </ul>
VGW (1)	De klacht betrof de weigering van Ethias om een onvoorwaardelijke verzekeringsdekking te verlenen

aan een visueel gehandicapt persoon.  
De betrokkene kreeg wel de dekking zij het dan met een beperkende voorwaarde: de arbeidsongeschiktheid of het onvrijwillig ontslag mochten niet voortspuiten uit een verslechtering van de visuele handicap. De beperkende voorwaarde werd uiteindelijk toch niet opgeheven. Ethias heeft wel getracht om tegemoet te komen aan de norm “afdoende motivering” door de opmaak van een uitgebreide en meer gefundeerde uiteenzetting om de oorspronkelijke vrij beknopte boodschap beter aanvaardbaar te maken. Volgens de klager is door een medische ingreep de visuele handicap gestabiliseerd, waardoor er zich op dat vlak normaliter dan ook geen probleem zal stellen.

#### De klachtendragers

De mededeling van de klachten verliep middels:

een brief	81%
elektronische post	17%
telefoon	2%

#### De indieningskanalen

In 16% van de gevallen contacteerde de burger ons rechtstreeks. De overige 84% van de klagers maakte gebruik van een tussenpersoon:

het kabinet van de minister	74% (in 49 gevallen – op een totaal van 92 kabinetsnota's – heeft de burger zich tot de Koning gericht, zijnde 40% op een totaal van 124 klachten of 53% van alle kabinetsnota's)
de Vlaamse ombudsdienst	8%
andere	2% (VHM)

#### Klachtencategorieën

De klachten zijn uitgesplitst over 6 categorieën.

De volgende tabel biedt enig inzicht omtrent de relatieve belangrijkheid van elk van de onderscheiden categorieën:

I.	Sociale woningen	54%
II.	VAP	17%
III.	HS	12%
IV.	Kwaliteitsbewaking	8%
V.	Verzekering Gewaarborgd Wonen	5%
VI.	Andere	4%

Nota:

De 49 brieven aan de Koning situeren zich in de categorie “sociale woningen” (47) en in de categorie “andere” (2): in die laatste bedoelde categorie werd de Koning 2 x aangeschreven in verband met een geplande onteigening (zie rubriek VI hierna)

## **B. PER CATEGORIE**

Elk van de opgesomde categorieën wordt hierna in afnemende orde van belangrijkheid afzonderlijk inhoudelijk uitgediept.

De getallen tussen haakjes geven het aantal klachten weer.

### ***I. De sociale huurwoningen (67: alle onontvankelijk wegens “beleid (en regelgeving)”***

Het kabinet heeft de klachten van de zittende huurders rechtstreeks aan de VHM overgemaakt.

De aan ons bezorgde brieven betreffen dus uitsluitend personen, die nog op zoek zijn naar een betaalbare woning, maar die zich omwille van hun benarde socio – economische toestand geen huurwoning op de private huurmarkt kunnen veroorloven. Deze onder hen, die al ingeschreven waren voor een huurwoning van een sociale bouwmaatschappij, krijgen bovendien af te rekenen krijgen met zeer lange wachttijden.

Men kan zich niet van de indruk ontdoen dat de aangroei van deze groep van mensen niet bij te benen is.

Al deze brieven zijn als onontvankelijke klacht geregistreerd, gezien er in géén enkel opzicht enige foutieve handeling van de administratie aan de orde is.

Ook al is het probleem genoegzaam gekend, dan is het in de eerste plaats omwille van hun aanhoudende signaalfunctie dat de oproepen van deze personen telkens weer in het jaarverslag opgenomen worden.

Binnen de budgettaire mogelijkheden tracht het beleid middels uiteenlopende initiatieven de ergste noden te lenigen.

De woonproblematiek gaat meestal gepaard met een schuldenproblematiek, die eveneens in de bewuste brieven aan bod komt.

Dit behoort niet tot het bevoegdheidsdomein van onze afdeling.

Dit belet ons niet om toch even melding te maken van enkele opgevangen “echo's” in rand van de bewuste brieven, al was het maar dat misschien andere instanties er toch wel iets mee kunnen aanvangen (als uitgangspunt voor een studie bijvoorbeeld):

- de eerdere weigerachtige houding van de OCMW's om als referentieadres van personen met schulden te fungeren;
- de personen met schulden van hun kant zijn dan weer afkerig van het budgetbeheer door het OCMW;

- de oplopende kosten van de raadsman, die belast wordt met de uitvoering van een collectieve schuldenregeling.

## **II. De verbeterings – en aanpassingspremie (VAP: 21, waarvan 13 onontvankelijk en 8 ontvankelijk)**

In 2005 werden 12.783 VAP – aanvragen ingediend.

13 ONONTVANKELIJKE (11 “BELEID EN REGELGEVING”; 2 “AL EERDER KLACHT INGEDIEND”)

- in 10 gevallen werd het al te lage niveau van de absolute inkomensbegrenzing op 20.000 euro (zonder kinderlast) in vraag gesteld, waarbij 1 persoon voor de invoering pleitte van verschillende gedifferentieerde inkomensschijven, met hieraan gekoppeld omgekeerd evenredig evoluerende betoelagingsbedragen.
- 1 persoon kloeg de volgens hem weinige logische regel aan dat eenzelfde bouwonderdeel, in casu de buitenschrijnwerkerij slechts 1 maal betoelaagbaar was:
  - zowel vóór als vanaf 31.12.2003 (= inwerkingtreding van het wijzigend BVR) geldt nochtans deze regel en komt de buitenschrijnwerkerij als 1 bouwonderdeel voor;
  - in het BVR van voor 31.12.2003 was het bouwonderdeel “buitenschrijnwerkerij” evenwel opgesplitst in 2 “subonderdelen”, nl. 1 gevel of 2 gevels, tussen dewelke een selectie te maken was;
  - in een streven naar vereenvoudiging verviel in het gewijzigde BVR deze verdere opsplitsing, zij het dat het bewuste bouwonderdeel gehandhaafd bleef;
  - de betrokkene had vóór 31.12.2003 geopteerd voor betoelaging van 1 gevel en zijn volgende premieaanvraag na 31.12.2003 voor een andere gevel werd niet ingewilligd om reden dat hij eerder al met succes een beroep had gedaan op de subsidiëring van het bouwonderdeel “buitenschrijnwerkerij”
- 2 klachten waren al eerder ingediend

8 ONTVANKELIJKE (2 GEGROND; 3 DEELS GEGROND; 3 GEGROND)

- 2 ongegrond: 2 personen waren ontevreden over de uitblijvende betaling: er is hen verduidelijkt dat de storting van de toelage reglementair voorzien is binnen de 3 maanden vanaf de notificatie en niet vanaf de datum van het onderzoek ter plaatse; de op het eerste gezicht vermeende laattijdige betaling was dus bij nader toezien wel degelijk tijdig
- 2 gegrond en opgelost:
  - na een klacht heeft de afdeling haar oorspronkelijke interpretatie herzien volgens dewelke de termijn van 10 jaar, binnen welke maximaal 3 aanvragen mogelijk zijn, eenmalig is: na verloop van de 1<sup>ste</sup> termijn, start er voortaan dus een volgende 10 – jarige periode
  - de aanvankelijke weigering van een buitendienst om een aanvraag in ontvangst te nemen van een bezoeker wegens het ontbreken van een huurovereenkomst werd na een interventie toch aanvaard
- de 4 resterende (3 deels gegronde + 1 gegronde), maar onopgeloste gevallen 3 werden besproken in het voorafgaande deel A

## **III. De huursubsidie (HS: 15, waarvan 5 onontvankelijk en 10 ontvankelijk)**

In 2005 werden 4.363 HS – aanvragen ingediend. Bij de HS vindt men verhoudingsgewijs het grootste aantal ontvankelijke klachten terug. Het gebrek aan een beroepsprocedure in het BVR is een mogelijke verklaring hiervoor.

5 ONONTVANKELIJKE KLACHTEN (3 “AL EERDER INGEDIEND”; 2 “BELEID”)

- 3 klachten waren al eerder ingediend
- 2 brieven stelden (terecht) dat de toegelaten huurprijsextra's (371,84 en 446,20 euro) niet meer van deze tijd waren: de regelgeving is hoe dan ook toe te passen

10 ONTVANKELIJKE KLACHTEN (8 ONGEGRONDE; 2 GEGRONDE, MAAR BEIDE OPGELOST)

- in 8 van de voornoemde gevallen werd de weigering aangevochten, maar een bijkomend nazicht bevestigde

de correctheid van de genomen beslissing, aangezien:

- 1: géén HS voor een kamer verleend wordt;
- 2: een transitwoning niet meer dan 6 maanden mag betrokken worden;
- 3-4: de ontruimde woning geen krot was;
- 5-6-7-8: het om een (tussentijdse) verhuizing bleek te gaan naar:
  - a) een woning met verschillende fysische gebreken;
  - b) een te kleine studio;
  - c) een in het Brusselse Gewest gelegen woning;
  - d) een woning met andere vormen van onaangepastheid dan deze in de 1<sup>ste</sup> oorspronkelijk ontruimde woning.

- de 2 gegronde, maar opgeloste klachten: de aanvulling van de dossiers met supplementaire documenten bracht een oplossing:
  - 1: de weigering van een buitendienst om reden van een te hoge huurprijs kon ongedaan gemaakt worden door de extractie uit de huurprijs van de vergoeding voor de garage en de onderhoudskosten;
  - 2: de aanvankelijke berekening door een buitendienst van de HS zonder verhoging wegens invaliditeit werd herzien na de voorlegging van een geactualiseerd invaliditeitsattest.

#### **IV. Kwaliteitsbewaking (10, waarvan 9 onontvankelijke en 1 ontvankelijk)**

9 ONONTVANKELIJKE (3 "GEEN BELANG"; 2 "AL EERDER KLACHT INGEDIEND"; 2 "MEER DAN 1 JAAR VOORDIEN"; 1 "BELEID"; 1 "ANONIEM")

De 9 klachten kunnen als volgt samengevat worden:

- geen belang:
  - één persoon klaagt de leegstand aan in Lennik van 3 panden, toebehorend aan derden (na onderzoek bleken deze regulier geïnventariseerd te zijn);
  - één familie uit Zedelgem klaagt de slechte toestand aan van een private woning, nadat zij deze als huurder verlaten hadden (de cel Brugge werd verwittigd);
  - een persoon klaagt de slechte toestand aan van een reeks woningen, toebehorend aan eenzelfde familie uit Kortrijk (de Stad Kortrijk bleek op de hoogte te zijn)
- al eerder klacht ingediend: 2 personen, respectievelijk uit De Haan en uit Kortrijk schreven ons 2 maal aan;
- meer dan 1 jaar voordien:
  - in 2005 werd een inventarisatie uit 1997 van een weekendverblijf in Waasmunster opnieuw te berde gebracht;
  - 1 persoon signaleerde een geval van huisjesmelkerij, waarvan hij zelf het slachtoffer was geweest in 2003 en waartegen de inventarisbeheerder (Oostende) al in 2001 stappen is beginnen nemen.
- beleid: op het vlak van het huren van een kamer stelde 1 persoon dat men ingevolge de samenloop van de federale wetgeving, de gewestelijke regelgeving en de gemeentelijke reglementen door de bomen het bos niet meer zag: uiteenlopende technische minimumvoorwaarden en verschillen in de wijze van domiciliëring (hetzij als samenwoner, hetzij als zelfstandig wonende) tussen de gemeenten onderling geven aanleiding tot verwarring.

#### **EEN ONTVANKELIJKE (1 DEELS GEGROND, OPGELOST)**

Een eigenaar van een pand, hetwelk met 17 strafpunten in 1996 geïnventariseerd is geweest, reageerde tegen het feit dat de inventarisatie nog steeds niet ongedaan gemaakt was, niettegenstaande er sedert 1.11.1998 minimum 18 strafpunten voor de inventarisatie vereist zijn.

De schrapping van de inventarisatie zou moeten gebeuren door ABAFIM: deze laatste is daartoe nog niet overgegaan, maar heeft wel ambtshalve ontheffing van betaling verleend. Het probleem werd inmiddels opgelost door de verkoop van de woning aan de lokale bouwmaatschappij.

#### **V. De verzekering gewaarborgd wonen – VGW – (6, waarvan 3 onontvankelijk en 3 ontvankelijk)**

3 ONONTVANKELIJKE (3: BELEID)



Twee bepalingen vormden de aanleiding tot 3 klachten:

- het minimale leningsbedrag van 50.000 euro (2)
- de uitsluiting van de herfinancieringsleningen (1)

3 ONTVANKELIJKE (3 GEGROND; 2 OPGELOST EN 1 ONOPGELOST)

- ETHIAS had verkeerdelijk de “gouden handdruk” van een gewezen FORD – medewerker als vervangingsinkomen aangerekend, waaruit de weigering van de VGW resulteerde: uit het onderzoek van de klacht bleek achteraf dat een “gouden handdruk” niet met een vervangingsinkomen gelijk te stellen is: Ethias heeft de weigering herzien;
- ingevolge vertraging bij de herdruk van de verzekeringsformulieren waren deze tijdelijk onbeschikbaar: 1 persoon kloeg hierover; hij ontving de formulieren met uitstel, maar verkreeg later toch de dekking;
- de enige niet opgeloste klacht werd behandeld in het deel A

#### **VI. Andere (5, alle onontvankelijk)**

- 3 klachten betroffen de (federale) huurwetgeving (= geen Vlaamse overheid):
  - volgens de klagers schiet de regelgeving tekort om reden dat hierin niets geregeld is om de huurprijsstijging af te remmen
  - de huurder zou onvoldoende bescherming bij verkoop genieten (1)
- 2 klachten betroffen een verzet tegen een onteigeningsplan van een intercommunale maar de 1<sup>ste</sup> klacht was onontvankelijk wegens een aanhangig juridictioneel beroep bij de Raad van State en een 2<sup>de</sup> brief betrof een herhaling van de 1<sup>ste</sup> klacht: de administratie Binnenlandse Aangelegenheden bezorgde de onteigeningsaanvraag voor advies aan de afdeling Woonbeleid: de minister moet zich nog uitspreken.

### **4. CONCRETE REALISATIES (en voorstellen), voortvloeiend uit en inspeliend op de geformuleerde klachten**

- de pijnpunten in de HS – en de VAP reglementering zijn aangekaart bij het kabinet van de Vlaamse minister Keulen:
  - een nieuw HS – besluit is in het vooruitzicht gesteld en de voorbereidende besprekingen zijn gestart
  - er is al gesuggereerd om voorafgaand aan het nieuwe BVR eerder al de huidige “gedemodereerde” huurprijsmaxima op te trekken
  - het is niet uitgesloten dat het inkomensmaximum van 20.000 euro voor de VAP in opwaartse zin aangepast wordt
- de handleiding voor de premiedossierbehandelaars werd aangepast: de ingewonnen adviezen op juridisch en taalkundig gebied hebben de afdeling doen beslissen om voortaan meerdere periodes van 10 jaar voor de indiening van telkens maximaal 3 VAP – aanvragen te aanvaarden (in aansluiting hieraan worden de op basis van de vroegere interpretatie geweigerde bundels opnieuw beoordeeld);
- ter voorbereiding van haar advies aan minister Keulen pleegde de afdeling Woonbeleid overleg met de administratie Binnenlandse Aangelegenheden omtrent een betwiste onteigeningsaanvraag van een intercommunale;
- de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid is er zich achteraf bij ETHIAS gaan van vergewissen of de persoon aan wie de verzekeringsformulieren laattijdig bezorgd werden, hierdoor het voordeel van de dekking niet verspeeld heeft (zie ook de voorafgaande rubriek V)
- er is gevraagd om bij de eerste herdruk van de VAP - teksten voor de bejaarden en gehandicapten het verschil tussen de zelfstandige inwoning bij een ander gezin en het autonoom wonen beter in de verf te zetten
- aan de cel Kwaliteitsbewaking is de opmaak voorgesteld van een onderrichting waarin op ondubbelzinnige wijze voor alle betrokkenen (onderzoekers, inventarisbeheerders, ABAFIM,...) de onroerende goederen opgesomd worden die van inventarisatie uit te sluiten zijn

### **5. PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING**

Onze klachtenbehandelingsprocedure onderging geen fundamentele wijzigingen.

Wij namen akte van de bijsturing van het klachtenjaarrapport: hierin is onder meer de vraag naar de mediaan verdwenen.

Voor zoveel als nuttig hebben wij dit item hier toch berekend. De mediaan bedraagt 31 dagen. Dit is een stijging met 12 dagen tegenover 2004.

De reglementaire antwoordtermijn van 45 dagen werd in 69% van de gevallen gehaald, zijnde dus in iets meer dan 2/3 van de gevallen.

De antwoordtermijn van 45 dagen werd in 31% van de gevallen overschreden, zijnde dus in iets minder dan 2/3 van de gevallen.

De gemiddelde antwoordtijd bedraagt 39 dagen. Dit is een stijging met 7 dagen tegenover 2004.

Wij verkiezen een antwoord met wat meer diepgang boven een oppervlakkig antwoord: deze methode vergt meer tijd. Er moeten immers bijkomende vragen gesteld worden en de reacties hierop laten vaak op zich wachten.

De toetsing van de gegronde klachten geschiedde aan de hand van de vereenvoudigde lijst van ombudsnormen. De meer uitgebreide volledige lijst is trouwens NIET opgenomen in de geïnformatiseerde registratiemodule, die ter beschikking staat van de AROHM – afdelingen. Zoals reeds eerder is meegedeeld sluit deze registratiemodule niet voldoende aan bij de structuur van het standaardklachtenjaarrapport.

Met betrekking tot de opnameplicht van de standaardformule, houdende verwijzing naar de mogelijkheid om zich vooralsnog te wenden tot de Vlaamse ombudsdienst, indien men geen genoegen kan nemen met het antwoord op zijn of haar klacht, rijzen de volgende vragen:

1. geldt deze opnameplicht ook voor de antwoorden onder handtekening van de minister?
2. in bevestigend geval, is dit wel gepast?

## 6. SUGGESTIES TOT VERBETERING

- in de veronderstelling dat de Vlaamse ombudsdienst beschikt over een centrale geïnformatiseerde verwerkingsmodule voor de opmaak van haar eigen globale klachtenjaarrapport, dan is misschien middels een down – load van bepaalde submodules en een rechtstreekse verbinding naar de afdelingen een meer efficiënte onderlinge gegevensuitwisseling verwezenlijkbaar? Zou dit niet kunnen resulteren in een win – win situatie voor beide partijen?
- inzake de zogenaamde vereenvoudigde en volledige lijst van ombudsnormen zijn wij zo vrij om het volgende op te merken:
  - De eerste lijst is in negatieve zin opgemaakt: het betreft een 6 – ledige opsomming van te vermijden fouten en NIET van normen.
  - De tweede lijst is onberispelijk in positieve zin opgesteld: het gaat inderdaad om een volledige opsomming van na te streven prijzenswaardige doelstellingen.



## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Afdeling Monumenten en Landschappen

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	3

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	1
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	2
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	2
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	1
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 <b>drager</b>	brief:	3
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

**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.

Gegronde klachten

Bouwvergunning huisvestingsproject in de nabijheid van een beschermd dorpsgezicht  
Archeologische opgraving in nieuwbouwproject te Ieper

**3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

De drie klachten werden opgelost door meer en betere informatie te geven aan de klagers.

**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?

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)

## Klachtenrapportage 2005

In 2005 kreeg de afdeling Monumenten en Landschappen drie klachten binnen.

Het waren volledig geïsoleerde gevallen

1. bouwen in een beschermd dorpsgezicht (dorpskern Oudegem)
2. over de kostprijs van een archeologische opgraving (prinsen hof Ieper)
3. over de berekening van een onderhoudspremie (Wollestraat Brugge)

De klachten werden alle 3 na grondig onderzoek beantwoord tot volledige voldoening van de klager.

Voor de **1<sup>ste</sup> klacht** werd een overzicht opgesteld over de chronologie van het dossier, zodat voor het voor de indiener duidelijk werd dat de afdeling nauw betrokken werd bij het opstellen van het bouwdoosier door de bouwheer.

Wat betreft de **2<sup>de</sup> klacht** over de kosten voor een archeologische opgraving, werd in samenspraak met de juristen van de afdeling, een verduidelijking gegeven. De bouwheer werd erop gewezen dat de voorwaarden (met onder meer de kostprijs van het onderzoek) werd opgenomen in de bouwvergunning en hij daartegen geen beroep heeft aangetekend bij de bevoegde instanties. Het dossier werd in samenspraak met de stad Ieper tot ieders tevredenheid afgerond, zodat het onderzoek kan doorgaan.

Voor de **3<sup>de</sup> klacht** over de berekening van een onderhoudspremie kreeg de indiener een brief met extra verduidelijking. De typebrief werd aangepast, zodat zo'n misverstand in de toekomst kan vermeden worden.

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Afdeling ROHM Antwerpen

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	9

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	9
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	6

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	9
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	3
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	6

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	3
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	8
	mail:	1
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	8
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
  - leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen (HV) 1 gegronde
  - bouwaanvraag - stedenbouwkundige vergunningen (RO) 2 gegronde
  
- nihil 0 deels gegronde
  
- bouwaanvraag – stedenbouwkundige vergunningen (RO) 2 ongegronde
- leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen (HV) 1 ongegronde
- verbetering en aanpassing (HV) 1 ongegronde
- bouwovertreding (RO – bm) 2 ongegronde
  
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
  - leegstand en verwaarlozing woning en gebouwen (HV) 1 opgelost
  - bouwaanvraag – stedenbouwkundige vergunningen (RO) 3 opgelost
  
- nihil 0 deels opgelost
  
- bouwaanvraag – stedenbouwkundige vergunningen (RO) 1 niet opgelost
- leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen (HV) 1 niet opgelost
- verbetering en aanpassing (HV) 1 niet opgelost
- bouwovertreding (RO – bm) 2 niet opgelost
  
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.
  - geen correcte beslissing 1
  - te lange behandeltermijn 2

## 3. Klachtenbeeld 2005

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

### BESPREKING

Het afgelopen jaar ontving de afdeling ROHM Antwerpen 9 klachten.

Hieronder vindt u een overzicht waarbij iedere klacht afzonderlijk wordt besproken.

Klacht 1: Cel RO

(klacht i.v.m. onduidelijkheid omtrent statuut van de weg)

ontvankelijk - ongegronde

De nodige info werd verstrekt met als conclusie dat een nieuwe aanvraag slecht zin heeft nadat klaarheid is geschapen over het exacte statuut van de weg en de aangebrachte verharding geregulariseerd is.

Klacht 2: Cel HV

(klacht i.v.m. ongeschiktheid/onbewoonbaarheid van een pand)

ontvankelijk - gegrond (= geen correcte beslissing)

De onderzoeker maakte een foutieve beoordeling.

De nodige verontschuldigheden werden aangeboden en de ongeschiktheid van de woning werd ondertussen opgeheven.

Klacht 3: Cel RO

(klacht over te lange behandeltermijn stedenbouwkundig attest nr.2)

ontvankelijk - gegrond

De nodige info werd verstrekt i.v.m. de reden van het overschrijden van de normale behandeltermijn.

Het SA nr2 werd ondertussen afgehandeld

Klacht 4: Cel HV

(klacht - burger gaat niet akkoord met technisch verslag i.v.m. ongeschiktheid van kamers)

ontvankelijk - ongegrond

De nodige info werd verstrekt over het waarom van de negatieve beslissing en wat hieraan kan gedaan worden.

Klacht 5: Cel HV

(klacht i.v.m. beslissing onbewoonbaarheid van een pand)

ontvankelijk - ongegrond

De nodige info werd verstrekt over het waarom van de negatieve beslissing en wat hieraan kan gedaan worden.

Klacht 6: Cel RO

(klacht over te lange behandeltermijn afwijkingsaanvraag)

ontvankelijk - gegrond

De nodige info werd verstrekt i.v.m. de reden van overschrijding van de normale behandeltermijn.

De afwijking werd ondertussen afgehandeld.

Klacht 7: Cel RO - sectie BM

(klacht i.v.m. bouwovertreiding en niet voldoende reactie afdeling BM)



ontvankelijk - ongegrond

De nodige info werd verstrekt met vermelding data waarop gereageerd werd.

Gelet op het feit dat het hier het niet-respecteren van het eigendomsrecht betreft werd klager aangeraden zich tot de burgerlijke rechtbank te wenden.

(zoals zo dikwijls in dit soort zaken betreft het hier een familieruzie)

Klacht 8: Cel RO - sectie BM

(klacht i.v.m. bouwovertreding - klager vroeg eigenlijk meer wat kan en moet ik doen)

ontvankelijk - ongegrond

De nodige info werd verstrekt over welke acties i.v.m. dit bouw misdrijf reeds gebeurden en wat klager nog kan doen.

Klacht 9: Cel RO

(klacht i.v.m. te lange behandeltermijn regularisatieaanvraag)

ontvankelijk - ongegrond ?(\*zie verder)

Dit is een dossier waar heel wat vraagtekens kunnen bij geplaatst worden.

Op 14.03.2003 zou de stad ons advies gevraagd hebben over dit dossier. Advies dat niet verplicht was maar waar de stad dat toch wilde doen omdat in het bezwaarschrift de stedenbouwkundige ambtenaar van de stad als betrokken partij werd vermeld en omdat die zelf oordeelde niet meer de schijn van onpartijdigheid te hebben.

Na drie jaar doet klager (buur?) navraag hoe het nu zit met dit dossier bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Al die tijd (drie jaar) hebben noch de aanvrager noch de stad geïnformeerd naar de stand van zaken over dit kwestieus dossier.

Gelet op het feit dat bij onze dienst hier geen spoor van terug te vinden was moet aangenomen worden dat dit dossier, dat niet aangetekend diende verzonden te worden, indertijd in de post verloren is geraakt (of werd dit dossier indertijd überhaupt wel opgestuurd).

Ondertussen ontvingen wij op onze vraag van de stad een kopie van het dossier en werd bij de stad hierover alsnog advies uitgebracht.

Buiten deze 9 formele klachten was er ook nog correspondentie tussen onze dienst en de Vlaamse Ombudsdienst omtrent eveneens een 9-tal zaken waarbij deze laatste informeerde naar de stand van zaken, verdere opties, standpunten, info, e.d.

## **EVALUATIE**

Het afgelopen jaar ontving de afdeling ROHM Antwerpen 9 klachten.

Opgedeeld hadden 6 klachten betrekking op de Cel Ruimtelijke Ordening, waarvan 2 op de sectie bouw misdrijven en 3 klachten op de Cel Huisvesting.

Alle klachten waren ontvankelijk. Na onderzoek bleken 6 klachten ongegrond (waarvan 1 twijfelgeval – zie klacht 9 bij bespreking klachtenbeeld van het afgelopen jaar) en 3 gegrond.

Zoals reeds eerder in het verleden gemeld beschouwen velen het klachtendecreet als een extra beroepsmogelijkheid.

Toch heeft dit soms ook zijn nut zoals bijv. bij klacht 2 (zie bespreking klachtenbeeld afgelopen jaar) waarbij de onderzoeker van de Cel Huisvesting een foutieve beoordeling maakte die ingevolge de klacht alsnog rechtgezet kon worden.

In vergelijking met de voorbije jaren is er een substantiële terugval in het aantal klachten.

Dit heeft uiteraard alles te maken van het verdwijnen van de toenmalige desastreuze achterstand in de afhandeling van de dossiers.

De aanvragen van stedenbouwkundige vergunningen worden nu prioritair behandeld omwille van concrete afhandelingstermijnen geldig voor deze procedure.

Dit kan dan bijwijlen wel een invloed hebben op afhandeling van andere dossiers (zie klacht 3 - afhandeling stedenbouwkundig attest nr. 2 of klacht 6 - afhandeling afwijkingaanvraag).

Immers de doorlooptijd van een dossier hangt af van een hele resem factoren zoals: is de behandelaar volledig ingewerkt of nieuw in het vak, het plotseling groot aantal inkomende dossiers, andere taken die de behandelaar op een bepaald moment moet vervullen, de complexiteit van bepaalde dossiers, het aantal in te winnen adviezen en de al of niet snelle ontvangst van die adviezen, een optimaal netwerk ter beschikking hebben, de afwezigheid van de behandelaar wegens ziekte, verlof, cursus, e.d., interne personeelsverschuivingen ingevolge reorganisatie, herlocatie van de dienst met bijhorende verhuis, een voortdurend wijzigende wetgeving, e.d.

#### **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?

De termijnen van dossierbehandeling blijven maximaal kort. De opvolging verloopt periodiek en gestructureerd. Daar waar een verlenging van de behandelingstermijn zich opdringt bijv. ingevolge het inwinnen van advies bij externe instanties wordt dit onmiddellijk meegedeeld aan de aanvrager en aan het gemeentebestuur. De aan externe instanties toegemeten adviestermijnen blijven strikt in acht genomen.

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

In mei 2005 werd opnieuw, naar aanleiding van de verdeling van omzendbrief VR/2005/20 van 18 maart 2005 betreffende de leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, informatie gegeven aan alle personeelsleden aangaande de procedure voor de interne klachtenbehandeling.

Ook nieuwe personeelsleden worden hiervan op de hoogte gebracht door ofwel het afdelingshoofd, die optreedt als klachtencoördinator ofwel door de klachtenbehandelaar, die tevens de klachtendatabank beheert.

Elke klacht, ongeacht het kanaal waarlangs ze is binnengekomen, wordt meteen aan de klachtenbehandelaar bezorgd. Deze opent onmiddellijk een dossier en voert dit in in de klachtendatabank.

Ook zorgt hij er voor dat de klager tijdig (d.w.z. binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht) een ontvangstmelding krijgt.

In die ontvangstmelding vermeldt hij ook reeds de naam van de persoon die de klacht zal behandelen, de termijn waarbinnen dit zal gebeuren en het kenmerk van het dossier.

Na verzending van de ontvangstmelding wordt de klacht doorgegeven aan het aangeduide personeelslid. Dit personeelslid wordt er attent op gemaakt binnen welke termijn zijn of haar antwoord aan de klachtenbehandelaar moet bezorgd worden.

De klachtenbehandelaar gaat na of het antwoord tegemoet komt aan de klacht. Is het antwoord meer complex van aard dan contacteert de klachtenbehandelaar ook de klachtencoördinator en eventueel nog andere personeelsleden teneinde tot een zo volledig mogelijk antwoord te komen.

Soms gebeurt de beantwoording door de klachtenbehandelaar zelf (bijv. wanneer de klacht gewoon betrekking heeft op stand van zaken, info, e.d.).

Binnen de in het decreet voorziene tijdsperiode (d.w.z. binnen de 45 kalenderdagen) wordt aan de klager het antwoord bezorgd.

De klager wordt ook gewezen op de mogelijkheid om tegen het resultaat van de klachtbehandeling beroep in te stellen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Kan het antwoord binnen de week na ontvangst bezorgd worden dan wordt de ontvangstmelding en het antwoord in één brief verwerkt.

**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](#)

# Rapportering over het klachtenmanagement 2005

## Afdeling ROHM Limburg

### 1. Cijfergegevens

Totaal aantal klachten	6
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	
0-45 dagen	5
> 45 dagen	1
Gemiddelde	11
Aantal onontvankelijke klachten	2
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	
Al eerder klacht ingediend	0
Anoniem	0
Beleid en regelgeving	0
Geen Vlaamse overheid	0
Geen belang	0
Interne personeelsaangelegenheden	0
Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
Kennelijk ongegrond	2
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle beroepsprocedures ingediend	0
Aantal ontvankelijke klachten	4
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Gegrond	1
Deels gegrond	1
Ongegrond	2
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	
Opgelost	1
Deels opgelost	0
Onopgelost - niet meegegeeld	3
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	
Andere	2
Geen correcte beslissing	0

Onheuse bejegening	0
Ontoereikende informatieverstrekking	0
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Te lange behandeltermijn	0
Niet meegedeeld	2

#### Aantal klachten volgens de drager

Brief	6
E-mail	0
Fax	0
Klachtenboek	0
Mondeling	1
Telefoon	0
Niet meegedeeld	0

#### Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen

Andere wegen	0
Burger	0
Kabinet	0
Middenveld	0
Ombudsdienst	6

## 2. Inhoud van de klachten

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

Oorzaak	Aantal
Andere	0
Bescherming (M&L)	0
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	0
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	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
Oorzaak niet meegedeeld	2

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

Oorzaak	Reden	Aantal
Bouwovertreding	Deels gegrond	1
Bouwovertreding	Gegrond	1
Niet meegedeeld		2

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

Oorzaak	Toestand	Aantal
Bouwovertreding	Opgelost	1
Bouwovertreding	Opgelost	1
Niet meegedeeld		2

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

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



Bouwovertreding	Andere	2
Niet meegedeeld		2

### 3a. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

### 3b. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

## 4. Procedure van de klachtenbehandeling

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

03/05/2005	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
04/07/2005	Bouwovertreding
13/09/2005	Bouwovertreding
22/09/2005	Bouwovertreding
10/10/2005	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
03/11/2005	Bouwovertreding
07/12/2005	Verkavelingsaanvraag

## 5b. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten ?

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

03/05/2005	Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen
04/07/2005	Bouwovertreding
13/09/2005	Bouwovertreding
22/09/2005	Bouwovertreding
10/10/2005	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
03/11/2005	Bouwovertreding
07/12/2005	Verkavelingsaanvraag

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **ROHM OOST-VLAANDEREN**

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	9
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	22

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	1
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	8
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	8
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	4
Andere:	/

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	8
	mail:	
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	8
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## 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.

## 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)	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 (gekombineerde problematiek)	0
Tegemoetkoming leninglast	0
Verbetering en aanpassing (HV)	2
Vergunningenregister	0
Verkavelingsaanvraag	1

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

Oorzaak	Reden	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Ongegrond	3
Bouwovertreding	Gegronde	1
Nieuwbouw en renovatie (HV)	Gegronde	1
Verbetering en aanpassing (HV)	Ongegrond	1
Verbetering en aanpassing (HV)	Gegronde	1
Verkavelingsaanvraag	Ongegrond	1

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

Oorzaak	Toestand	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Opgelost	3
Bouwovertreding	Opgelost	1
Nieuwbouw en renovatie (HV)	Opgelost	1
Verbetering en aanpassing (HV)	Opgelost	2
Verkavelingsaanvraag	Opgelost	1

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

Oorzaak	Norm	Aantal
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Onheuse bejegening	2
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Bouwovertreding	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Nieuwbouw en renovatie (HV)	Te lange behandeltermijn	1
Verbetering en aanpassing (HV)	Onheuse bejegening	1
Verbetering en aanpassing (HV)	Te lange behandeltermijn	1
Verkavelingsaanvraag	Onheuse bejegening	1

### 3. Klachtenbeeld 2005

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

De afdeling Rohm Oost-Vlaanderen heeft in 2005 – 9 klachten ontvangen (geregistreerd in de databank + manueel bijgehouden in een klachtenboek)

Voor al deze klachten zijn de ontvangstbewijzen binnen de 10 dagen verzonden en zijn de klachten binnen de 45-dagen termijn afgehandeld.

### 6 klachten betreffen de materie Ruimtelijke Ordening ( 4 –bouwaanvraag/stedenbouwkundige vergunningen – 1 bouwovertreiding – 1 verkavelingsaanvraag)

Deze 6 klachten (R.O.) zijn opgelost :

- **KL2005/16CJ/002** – klacht betreffende een bouwovertreiding + klacht wegens het niet beantwoorden van een aangetekende zending.  
**Ondernomen** : Historiek van het dossier gegeven –er is geen automatisch opvolgingssysteem bij de bouwinspectie om het dossier op te volgen. Het dossier werd zo snel mogelijk verder afgewerkt. Een onderzoeker is ter plaatse gegaan om de actuele toestand in kaart te brengen en er is een aanvullend PV opgesteld. Het dossier is daarna onderzocht en een passende herstelmaatregel is voorgesteld aan de rechtbank. De betrokkene werd van het verder gevolg op de hoogte gebracht.
- **KL2005/16CJ/003** - Bezwaar tegen bouwvergunning - schending van privacy – geen antwoord ontvangen op ingediend bezwaarschrift.  
**Ondernomen** : Historiek van het dossier gegeven . Aan de klager werd medegedeeld dat de procedure van openbaarmaking niet voorziet om de bezwaarindienaar individueel op de hoogte te brengen van de beslissing. De klager werd ook ervan op de hoogte gebracht dat het afdwingen van matte beglazing (schending privacy) alleen kan gebeuren via rechtstreekse onderhandeling met de bouwheer of langs burgerrechtelijke weg. (geen stedenbouwkundig maar burgerlijk aspect).
- **KL2005/16CJ/004** – vervallen verkaveling  
**Ondernomen** : Telefonisch contact met de technische dienst van de gemeente Beveren - ook nazicht bij rohm O-Vl. Telefonisch aan betrokkene medegedeeld dat de verkaveling vergund werd op 19/8/91 voor 2 loten.  
Binnen de 5 jaar na afgifte vergunning moest min. 1/3 van de loten vervreemd zijn. Dit was niet het geval. Dus de verkaveling is al vervallen vanaf 19/8/96. De verkaveling is definitief vervallen voor de beide loten.
- **KL2005/16CJ/005** – klacht over een schorsing van een stedenbouwkundige vergunning  
**Ondernomen** : Het verloop van het dossier werd aan de klager medegedeeld. Aan de klager werd duidelijk gesteld dat zowel in eerste aanleg als in beroep principieel werd aangegeven dat de goede plaatselijke ordening door de aanvraag voor een tweede woning op de beperkte oppervlakte in het gedrang komt en daarom ook geweigerd werd. Er is ook geen verdere manier om het perceel op te splitsen.
- **KL2005/16CJ/006** – klacht over de ongunstige adviezen voor een appartementsblok  
**Ondernomen** : Het verloop van het dossier werd aan de klager medegedeeld . Klager gaat niet akkoord met motivering en hij werd daarom door de klachtencoördinator,samen met dossierbehandelaar ontvangen op het bureel waar alles nog eens mondeling werd toegelicht. Er wordt op benadrukt dat het mondeling principieel akkoord enkel ten informatieve titel is. Een definitief advies kan pas gegeven worden op basis van een volledig dossier en na kennisname van de noodzakelijke adviezen en van de resultaten van het openbaar onderzoek.
- **KL2005/16CJ/007** – klacht tegen bouw dossier  
**Ondernomen** : Het verloop van het dossier werd aan de klager medegedeeld. Tijdens het openbaar onderzoek betreffende een verkavelingswijziging werd geen bezwaar ingediend door klager. Er was geen reden tot weigering. De stedenbouwkundige vergunning lag in een goedgekeurde verkaveling en werd

rechtstreeks verleend door het college. Mijn bestuur had geen reden tot schorsing.  
De klager werd op de hoogte gesteld dat hij na kennisname van de vergunning binnen de 60 dagen de mogelijkheid had om een beroep in te stellen bij de Raad van State .

### 3 klachten betreffen de materie Huisvesting ( verbetering en aanpassing – nieuwbouw en renovatie)

De 3 klachten zijn opgelost.

- **KL/2005/16C.V/001** - klacht betreffende verbetering- aanpassingspremie  
**Ondernomen** : De klaagster is tot tweemaal toe aangemaand om het dossier te vervolledigen.  
Zolang de gevraagde gegevens niet beschikbaar zijn kan het dossier niet behandeld worden.  
De klaagster werd ook op de hoogte gesteld dat na twee schriftelijke verzoeken om de ontbrekende gegevens op te sturen en het dossier binnen één jaar na aanvraagdatum nog steeds niet volledig is de aanvraag geweigerd wordt.  
De aanvrager heeft uiteindelijk het document bezorgd en heeft een gunstig advies gekregen voor haar verbeteringspremie.
- **KL/2005/16C.V/008** – klacht tegen te lange behandelingstermijn verbeteringspremie  
**Ondernomen** : de aanvraag werd nagekeken en doorgegeven aan onze technicus om het dossier af te handelen. De klager wordt op de hoogte gebracht dat de behandelingstermijn iets langer zal duren dan de gestelde termijn om reden van tijdelijk tekort aan personeel. Dossier is afgehandeld.
- **KL/2005/16C.V/009** – klacht tegen te lange behandelingstermijn aanpassingspremie  
**Ondernomen** : de klager wordt op de hoogte gebracht dat de achterstand van zijn dossier te wijten is aan tekort aan personeel, en werd verwittigd dat eerstdaags een onderzoeker ter plaatste zal komen.  
Het dossier werd bij voorrang afgehandeld en de beslissing medegedeeld aan de klager.

#### 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?

De dossierachterstand R.O. is ongeveer gelijk gebleven t.o.v. 2004 nl. gemiddelde doorlooptijd 33 dagen in december 2005.

Maandelijks worden de dossierbehandelaars door het afdelingshoofd geconfronteerd met hun aantal afgewerkte dossiers en wordt het werk van afwezige collega's verdeeld. De dossierdruk is nogal altijd zeer groot omdat de ontvoogding van de gemeenten zeer traag verloopt. Op dit ogenblik is er slechts 1 gemeente in Oost-Vlaanderen ontvoogd nl. Denderleeuw. Bovendien zijn we in 2005 gestart met een GIS-cel en werd de planologische cel verder uitgebreid. Op die manier werd het aantal effectieve dossierbehandelaars beperkt.

Er werd verder nauwlettend toegezien op de telefonische bereikbaarheid. In principe wordt er om de 2 maand vergaderd met de medewerkers van de balie om te kijken waar er problemen zijn met de telefonische bereikbaarheid, zodat er passend kan opgetreden worden. Bij de cel Huisvesting werd een extra actie inzake bereikbaarheid ondernomen tijdens koffiepauzes, enz....

De dossierachterstand inzake Huisvesting zal dit jaar verholpen zijn daar er in mei een versterking met een C-medewerker verwacht wordt. De procedure hiervoor is volop bezig.

Aan de hand van een zelfgemaakte database om gewone klachten betreffende bouwmisdrijven te registreren kunnen we opmaken dat er in 2005 – 157 klachten ingeschreven zijn waarvan 52 anoniem. Deze klachten werden door het afdelingshoofd en de cel handhaving opgevolgd . Van de 157 klachten zijn er nog 17 die niet behandeld zijn. Deze worden eerstdaags verder afgewerkt.

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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 ongevroegd 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](#)



## Klachtenrapportage 2005

In 2005 hebben we op de afdeling Rohm Vlaams-Brabant slechts 4 klachten ontvangen.

Deze klachten waren allemaal bestemd voor de cel Ruimtelijke Ordening en handelden over:

- het uitblijven van een antwoord op een schrijven van december 2003 en hun herinnering waarin de klager de bouwovertreiding aanklaagt.
- Het uitblijven van een antwoord op een schrijven van december 2004 waarin de klager meedeelde dat zijn buur een onvergunde fruitkraam heeft waarin hij handel drijft.
- Het uitblijven van een antwoord op een schrijven waarin de klager de minister in kennis wil stellen van onregelmatigheden op zijn diensten
- De verzoekster heeft een regularisatieaanvraag voor de inplanting van een woning ingediend bij de gemeente. De gemeente heeft haar mondeling meegedeeld dat de aanvraag niet kan ingewilligd worden wegens strijdigheid van de verkavelingsvergunning.

Deze klachten werden na grondig onderzoek beantwoord met volgend resultaat.

Voor de 1<sup>ste</sup> klacht werd een chronologisch overzicht gemaakt van het dossier. Hierdoor werd de indiener aangetoond dat het verwijt 'het niet beantwoorden van een schrijven' geen terechte bemerking was. De klager is door dit overzicht in contact gebracht met de juiste afdeling die het probleem behandelt.

Wat de 2<sup>de</sup> klacht betreft over het feit dat de buur handel drijft in een onvergunde fruitkraam, werd de indiener schriftelijk in kennis gesteld dat er wel degelijk een tijdelijke vergunning is. De klager heeft zich hiermee verzoend.

Voor de 3<sup>de</sup> klacht 'het uitblijven van een antwoord op een schrijven aan de minister waarin onregelmatigheden werden aangekaart' werd een chronologisch overzicht gemaakt van het dossier. Dit werd als ontwerp van antwoord doorgestuurd naar de afdeling Bouwinspectie omdat deze klacht van de Vlaamse ombudsdienst aan de afdeling Bouwinspectie werd toegestuurd.

Wat de 4<sup>de</sup> klacht betreft werd de indiener in kennis gesteld van de verschillende redenen waarom de regularisatieaanvraag niet kan ingewilligd worden. Het gemaakte voorstel van de burgemeester voor een mogelijke oplossing op basis van de recente regelgeving inzake het handhavingsbeleid zal onderzocht worden.

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: afdeling ROHM WEST VLAANDEREN

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	3

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	x
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	3
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	0
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	2
	mail:	
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

**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.

3 onontvankelijke klachten verder indelen is vrij zinloos

**3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

Sommige "klagers" willen het klachtendecreet nog altijd misbruiken als extra beroepsmogelijkheid of als uitlaatklep om hun misnoegen over het beleid kenbaar te maken.

**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?

Nihil, alle klachten waren ongegrond

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Electromechanica Antwerpen (AOSO-LIN)

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	3

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	32

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	1
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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: <b>voor andere dienst: Provincie A'pen</b>	1



	Interne personeelsaangelegenheden:	
--	------------------------------------	--

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

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:	2

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 <b>drager</b>	brief:	2
	mail:	
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## **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.

2 klachten betreffende de beschikbaarheid van schuine liften in de fietserstunnel (Kennedy)

1 is opgelost – 1 deels opgelost

ongegronde: Betreft over verlichting van een fietspad die onder de bevoegdheid van de provincie valt

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

De ontvangen klachten handelen over de tijdelijke onbeschikbaarheid van liften. Deze onbeschikbaarheidsperiodes zijn drastisch verbeterd, maar kunnen nooit volledig tot 0 herleid worden, vermits liften periodiek nazicht vereisen. Om het verkeerde gebruik van de liften te ontmoedigen, is er een auditieve bewakingsysteem opgericht om de gebruikers te wijzen op het correcte gebruik van de liften zodat deze niet door de gebruiker kunnen worden beschadigd.

## **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?

Verdere informatieverstrekking naar de gebruikers van de liften is gerealiseerd in het tunnelcomplex: extra auditieve en visuele bewaking.

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

Volgens ISO9001:2000 worden klachten striks opgevolgd

## **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 ongevroegd 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: afdeling Geotechniek, Tramstraat 52, 9052 Zwijnaarde

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	X
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	3
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	3
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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 schadegevallen:	3

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 <b>drager</b>	brief:	3
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	gasmaatschappij

## **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.

1. beschadiging MD-gasleiding
2. schade door sporen rupsvoertuig
3. schade door sporen rupsvoertuig

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

De klacht i.v.m. de MD-gasleiding is volgens KB 1971 deels gegrond. In elk geval is GEO niet verantwoordelijk voor de geled en schade, wel de aannemer.

De klachten i.v.m. de sporen rupsvoertuigen zijn gegrond maar moeilijk te vermijden.

## **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?

Om klachten i.v.m. ondergrondse leidingen te vermijden wordt een bestek opgemaakt voor het uitvoeren van voorputten, zodat GEO meer impact heeft op het proces. Ook hebben FOD, GEO en de Juridische Dienst LIN samengezeten om schadegeval gasleiding verder toe te lichten en het standpunt GEO (niet verantwoordelijk voor schade) te staven.

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)

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

**Bloso**

**Rapport Klachtenmanagement 2005**



*Zandstraat 3 - 1000 Brussel*

## **1. Kwantitatieve gegevens**

<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>14</b>
<i>Aantal dagen tussen ontvangst van de klacht en versturen van het antwoord</i>	
aantal klachten tussen 0 - 45 dagen	13
aantal klachten meer dan 45 dagen	1
gemiddeld	11
<i>Aantal onontvankelijke klachten</i>	3
<i>Reden van onontvankelijkheid</i>	
beleid en regelgeving	3
<i>Aantal ontvankelijke klachten</i>	11
<i>Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid</i>	
gegrond	4
deels gegrond	3
ongegrond	4
<i>Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing</i>	
opgelost	10
deels opgelost	1
<i>Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm</i>	
niet-correcte beslissing	1
onheuse bejegening	10
<i>Aantal klachten volgens drager</i>	
brief	11
mail	3
<i>Aantal klachten volgens kanaal</i>	
rechtstreeks	12
via kabinet	1
via ombudsdienst	1

## **2. Inhoud van de klachten**

### **A. Bespreking van de schriftelijke klachten**

*In 2005 werden door het Bloso in totaal 14 schriftelijke klachten geregistreerd.*

#### **Bloso-centra**

**Klacht 1:** *Bloso-centrum Herentals - klacht van de Kempische Karateschool in verband met de slechte staat van de judomatten, onvoldoende verluchting en een kapotte wandklok. Deze klacht werd als ontvankelijk en gegrond beschouwd.*



**Klacht 2:** *Bloso-centrum Herentals - klacht in verband met het gebruik van de ijsbaan door vrije schaatsers, samen met sportklassen. Voor de sportklassen wordt voldoende ruimte voorbehouden zodat de lessen optimaal kunnen verlopen. Vrije schaatsers kunnen dan niet beschikken over de volledige ijspiste. Deze klacht werd als onontvankelijk beschouwd omdat deze regelgeving deel uit maakt van het huishoudelijk reglement van het Bloso-sportcentrum.*

**Klacht 3:** *Bloso-centrum Herentals - klacht in verband met het niet toekennen van een zwembrevet 100m na een sportkamp. Deze klacht werd als ontvankelijk en gegrond beschouwd. De lesgevers waren er niet van op de hoogte dat de deelnemster helemaal geen zwembrevet had, ook niet van 50m of 25m.*

**Klacht 4:** *Bloso-centrum Gent - klacht in verband met roken in een rookvrije cafetaria. Deze klacht werd als ontvankelijk en gegrond beschouwd omdat in het ganse Bloso-centrum een strikt rookverbod van kracht is.*

**Klacht 5:** *Bloso-centrum Blankenberge - klacht in verband met diefstal uit de lockers van het saunacomplex. Deze klacht werd als onontvankelijk beschouwd omdat het huishoudelijk reglement en de gebruikersovereenkomst van het Bloso-centrum bepalen: 'diefstal, verlies van en schade aan kledij en materiaal van de gebruikers kunnen niet worden verhaald op het Bloso'.*

**Klacht 6:** *Bloso-ijshal Hasselt - klacht over de lange wachttijden aan de kassa op zondag voormiddag en over het feit dat de ijshal gesloten is in de voormiddag tijdens vakanties. Deze klacht werd als ontvankelijk opgetekend en gegrond waar het de lange wachttijden betreft, maar ongegrond waar het de sluiting tijdens vakanties betreft. De voormiddagbeurten werden tijdens vakanties in het verleden afgeschaft wegens zeer matige opkomst en werden vervangen door schaatsinitiaties op initiatief van de sportdiensten. Deze initiaties kennen wel een groot succes. De maatregel werd genomen om de ijshal optimaal te laten renderen.*

## **Bloso**

*Klacht van de Kastelse Kayakclub omdat in folder 'Kano- en Kayakvaart op de Kleine Nete' 'kayakclub' en 'kayakverhuur' worden vermeld en dat daardoor heel wat mensen bij de kayakclub komen vragen om kayaks te huren, wat voor overlast zorgt.*

*Hoewel het Bloso niet de verantwoordelijke uitgever is van deze brochure wordt de klacht als ontvankelijk beschouwd omdat het Bloso het initiatief steunt. Echter ongegrond omdat na lezing van de folder blijkt dat er wel degelijk een onderscheid bestaat tussen 'kayakclub' en 'kayakverhuur'. De klacht is het gevolg van een verkeerde interpretatie van de lezers van de folder.*

## **Afdeling Sportkaderopleiding**

**Klacht 1:** *klacht in verband met het verloop van de cursus en het examen initiator atletiek te Brugge. De klacht is ontvankelijk omdat de cursus door de Vlaamse Trainersschool is georganiseerd, maar blijkt na onderzoek ongegrond omdat het examenreglement werd toegepast. Dit reglement stelt immers dat bij wettige afwezigheid van de cursist deze automatisch wordt doorverwezen naar het herexamen.*

**Klacht 2:** *klacht over een te late bekendmaking van de tussentijdse evaluatie van de cursus A atletiek en over de uiteindelijke uitslag die na het examen werd toegekend. Klager was niet*

geslaagd. Ontvankelijk omdat het een VTS-cursus betrof, deels gegrond omdat de te late bekendmaking van de tussentijdse evaluatie door de VTS wordt erkend, deels ongegrond omdat dit feit geen enkele invloed had op het niet-slagen van de cursist. Hiervoor werden de examenprocedure en het examenreglement correct toegepast.

**Klacht 3:** klacht over het uitsluiten van de cursist voor een cursus van de sporttak-overschrijdende module begeleiden van sportende senioren. Klager voerde aan dat dit gebeurde omwille van haar handicap. Ontvankelijk maar ongegrond omdat de reden van weigering van deelname zeker niet beruste op de handicap van de cursist, maar op het feit dat niet voldaan werd aan de voorwaarden om aan deze sporttakoverschrijdende cursus deel te nemen.

**Klacht 4:** klacht in verband met het niet behalen van het diploma initiator wandelen. Na onderzoek bleek dat deze klacht ongegrond was omdat het eindwerk van de klager niet werd afgewerkt. Het examenreglement voorziet dat dit een noodzaak is voor het behalen van het diploma.

**Klacht 5:** klacht over de cursus instructeur B hedendaagse dans - jazz dans. Klager stelt dat de cursus initiator dans die zij in 1997 volgde onvoldoende voorbereiding biedt om de cursus instructeur aan te vatten. Op basis daarvan eist zij het cursusgeld terug. Het betrof hier inderdaad een cursus van de VTS, dus onvankelijk. De klacht is deels gegrond omdat de cursus instructeur werd herzien en op een hoger niveau werd gebracht. Normaal gezien organiseert de VTS een toelatingsproef om na te gaan of het niveau van de kandidaten voldoende hoog is om aan de cursus deel te nemen. Deze toelatingsproef werd voor deze cursus niet georganiseerd. Deels ongegrond omdat het cursusreglement bepaalt dat inschrijvingsgelden niet worden terug betaald.

**Klacht 6:** klacht over een foutieve examenuitslag bij het herexamen initiator atletiek in Oordegem. Een ontvankelijke en gegronde klacht omdat na onderzoek bleek dat het hier ging om een administratieve fout.

### **Afdeling Subsidiëring**

Klacht in verband met een verplichte verzekering die door Bloso zou zijn opgelegd voor het beoefenen van motorcross. Deze klacht werd als onontvankelijk beschouwd omdat de bestaande decretale regelgeving hierover nergens een verplichte verzekering oplegt. Het is het Bloso niet mogelijk andere regelgevingen dan deze decretale regelgeving toe te passen of op te leggen. De klacht kan dus niet handelen over een fout die door het Bloso werd gemaakt.

### **B. Bespreking van de mondelinge klachten**

Voorgaande jaren werd zoveel mogelijk geprobeerd om ook de mondelinge klachten te registreren.

In de Bloso-procedure voor klachtenbehandeling werd reeds 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.

*Hetzelfde geldt eveneens voor de veelvuldige contacten met de burger in de Bloso-buitendiensten. Ook hier worden mondelinge klachten onmiddellijk opgelost tot tevredenheid van alle betrokken partijen. Het is haast onmogelijk dit alles te registreren en te verwerken naar een duidelijk en efficiënt klachtenbeeld. Indien deze mondelinge klachten niet ter plaatse kunnen worden opgelost tot ieders tevredenheid, dan wordt de klager ook hier 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 en bij de Bloso-buitendiensten blijkt dat er uiteraard mondelinge klachten zijn geweest. Alle klachten konden echter ter plaatse worden opgelost en waren eigen aan het op dat ogenblik georganiseerde evenement of actie. Deze klachten 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.*

*Het Bloso doet er alles aan om ook met deze klachten en opmerkingen rekening te houden. Zo wordt elk evenement of elke organisatie gevolgd door een evaluatievergadering met alle betrokken actoren. Opmerkingen van deelnemers worden hier besproken en in het evaluatieverslag neergeschreven. Dit evaluatieverslag maakt integraal deel uit van de organisatie het jaar nadien. Na een sportkamp kunnen zowel deelnemers als ouders een evaluatieformulier invullen. Met deze opmerkingen wordt rekening gehouden bij de organisatie van volgende sportkampen.*

### **3. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar**

*Het klachtenbeeld van het afgelopen jaar is gelijklopend aan dit van 2004. 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.*

*De ontvankelijke klachten worden voor de overgrote meerderheid ingediend door deelnemers aan de talrijke Bloso-organisaties en evenementen, door gebruikers van de Bloso-centra en door de cursisten van de Vlaamse Trainersschool. 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.*

#### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

##### ***Bloso-centra***

*Op basis van klacht 1 werd in het Bloso-centrum Herentals een nieuwe tatami gelegd, werd de verluchting hersteld en verbeterd en werd een nieuwe wandklok geplaatst.*

*Bij klacht 3 ivm het zwembrevet 100m werd aan de deelnemers een zwembrevet 50m toegekend.*

*In het Bloso-centrum Gent werd de uitbater van de cafetaria aangemaand het rookverbod strikt te controleren en toe te passen. Hier moet echter worden toegevoegd dat deze controle niet altijd even makkelijk uit te voeren is. De klager liet het Bloso achteraf weten zeer tevreden te zijn over de genomen maatregelen.*

*In de Bloso-ijshal Hasselt is het probleem van de lange wachttijden aan de kassa op zondag voormiddag gekend. Dit probleem wordt constant geëvalueerd en bijgestuurd ondanks de technische beperkingen die een kassasysteem nu eenmaal heeft (registratie, afdrukken van tickets...).*

##### ***Bloso***

*De folder 'Kano- en kayakvaart op de Kleine Nete' wordt niet herdrukt. Dit probleem lost dus op termijn zichzelf op.*

##### ***Afdeling Sportkaderopleidingen***

*Naar aanleiding van klacht 1 werden docenten en administratief verantwoordelijken voor de cursussen aangemaand om alle evaluaties tijdig door te geven aan de cursisten.*

*Klacht 5 had tot gevolg dat voor de cursus instructeur B hedendaagse dans - jazz dans een toelatingsproef zal worden georganiseerd waarop zal worden beoordeeld of de kandidaten al dan niet voldoende niveau hebben om aan deze cursus te kunnen deelnemen en met succes af te werken.*

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn – Afdeling Kwaliteit – Centrale Diensten

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17.215

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	12.171
	meer dan 45 dagen:	1.760
	gemiddelde:	22,14

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	17.215
---------------------------------------	--------

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	17.215
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	13.931
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	3.284

Bij de Vlaamse Vervoermaatschappij wordt geen onderscheid gemaakt tussen ontvankelijke en onontvankelijke of gegronde en ongegronde 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 en in principe ook als gegrond beschouwd. Voor onderverdeling gegrond/ongegrond zou kunnen gepoogd worden een onderscheid op te maken maar voor een klachtenbehandeling die niet terug te brengen is op objectieve administratieve of rechtsnormen maar enkel rekening houdt met de subjectieve belevenis van de klant van het dienstverleningsproces is dat moeilijk.

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	696
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 Lijn kiest voor het invullen van de vereenvoudigde lijst maar kan in deze categorisering niet al zijn klachten onderbrengen. Dit is wel mogelijk voor de norm die te maken heeft met ontoereikende informatieverstrekking.

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	2.309
	mail:	3.944
	telefoon:	10.146
	fax:	104
	bezoek:	712

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	13
	via kabinet:	4
	via Vlaamse ombudsdienst:	11
	via georganiseerd middenveld:	570
	andere kanalen:	653



## **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 het rapport “Reacties per inhoudelijke categorie, sortering op aantal”.

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

In vergelijking met het jaar 2004 is het aantal klachten met 4,7% gestegen.

Deze stijging is niet zo spectaculair t.o.v. de stijging van 67% die we vorig jaar zagen. Door een intensieve communicatie naar de klant toe is deze beter bekend geworden met de Lijninfo die in 2004 in alle entiteiten werd geïmplementeerd. De klant kent dus de weg naar dit kanaal voor het geven van zijn reactie (zie verhouding contactcenter versus de ‘normale’ weg). Deze toename is zeker deels ook te wijten aan de toename van het aantal klanten. VVM-De Lijn vervoerde in het jaar 2005 ongeveer 450 miljoen klanten, wat een toename is van 9 % met het jaar voordien. Een logisch gevolg van deze stijging van het aantal klanten is dat het aantal klagers eveneens toeneemt.

De meest voorkomende klachten waren in 2005 “Service chauffeurs – klantvriendelijkheid/voorkomen” (14,2% van het totale aantal klachten), gevolgd door “Service chauffeurs – halte voorbijgereden” (12%), met op de derde plaats “Aanbod – capaciteitsproblemen” (6,4%).

Deze top 3 in het klachtenbeeld is over verschillende jaren terug te vinden zodat de intensieve inspanningen voor opleidingen die in elke entiteit worden georganiseerd omtrent klantvriendelijkheid en het voorbijrijden van haltes (zie punt 4 van dit rapport) ook in 2006 noodzakelijk zullen blijven.

De klacht “service chauffeurs-halte voorbijgereden” kan o.i. rechtstreeks gerelateerd worden aan de derde meest voorkomende klacht “aanbod-capaciteitsproblemen”; indien een bus overvol zit, kan het inderdaad voorvallen dat een chauffeur een halte voorbijrijdt zonder te stoppen vermits hij/zij op dat ogenblik het comfort en de veiligheid van de reiziger moet verzorgen en geen reiziger meer kan toelaten op de bus. De problematiek van het informeren van de reiziger over de piekbezetting die de reden is voor het niet stoppen is op dat ogenblik moeilijk op te lossen.

Toch wordt op lijnen die te maken hebben met capaciteitsproblemen de bezetting zo goed mogelijk opgevolgd.. Het verhogen van de rijfrequentie –m.a.w. het structureel aanpakken van het capaciteitsprobleem- is echter een proces dat met verschillende factoren (en niet alleen met een de subjectieve beleving uit een klacht) moet rekening houden.

Bijkomend kan vermeld worden dat een analyse van klantenreacties niet louter op zichzelf staand kan gebruikt worden om te weten te komen wat de klant belangrijk vindt. Klantenreacties zijn natuurlijk opmerkingen van klanten die ontevreden zijn over de dienstverlening (en dat is een klein aantal van de klanten) en mogen niet op zichzelf gebruikt worden om de dienstverlening aan te passen. Anderzijds mogen ze wel als representatief beschouwd worden voor de mening van die ontevreden klanten en de reden van hun ontevredenheid.

Daarom heeft De Lijn in 2005 een kwalitatief onderzoek uitgevoerd, in focusgroepen met reizigers, om tot een ‘profiel van de chauffeur’ te komen. Dit onderzoek was een gevolg van de deelname van De Lijn aan de werkzaamheden in 2004 van de pionierswerkgroep van de Koning Boudewijnstichting rond “Consumenten aan het

woord”. Deze werkgroep bracht: profit, non-profit en not for profit organisaties samen rond het thema “rechtstreekse participatie van de consument” bij beslissingen over het dienstverleningsproces.

Dit kwalitatief onderzoek werd nadien uitgebreid met een kwantitatief onderzoek, waarbij de mening van zowel klanten als chauffeurs (zowel eigen exploitatie als subcontractanten) werden bevestigd. De reden om de chauffeurs eveneens te betrekken bij de kwantitatieve bevestiging is vanzelfsprekend om het draagvlak van de resultaten breder te maken: uiteindelijk zullen toekomstige acties die eruit voortvloeien een impact hebben op deze (nieuwe) chauffeurs.

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat de klant het rijgedrag van de chauffeur het belangrijkste aandachtspunt vindt, gevolgd door “houding en sociale vaardigheden” en “kennis en informatie”. Volgens de chauffeurs die, zoals eerder vermeldt, eveneens zijn bevestigd vindt de klant “vriendelijkheid” het belangrijkste, gevolgd door “hulpvaardigheid” en “kennis en informatie”. Opvallend verschil is dat zij als groep denken dat de klant het rijgedrag minder belangrijk vinden. Werken aan een meer kwalitatieve dienstverlening zal hier betekenen dat resultaten van directe en indirecte onderzoeken naar de klanttevredenheid nog beter gecommuniceerd worden naar het personeel en de chauffeurs in het bijzonder.

#### **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?

#### *Realisaties in de verschillende entiteiten*

##### **Entiteit Vlaams-Brabant:**

##### **Service chauffeur (klantvriendelijkheid/rijgedrag/halte voorbijgereden)**

1. Opleiding 'Klantenzorg' (chauffeurs).
2. Opleiding 'Preventief rijden' (chauffeurs).
3. Opleiding 'SOS - Omgaan met sociaal onveilige situaties' (vanaf januari 2006 - chauffeurs).
4. 'Terugkomdag chauffeur' (chauffeurs).
5. 'Bijkomende scholing chauffeur na ongeval, agressie, langdurige afwezigheid, ...' (chauffeurs).
6. Richtlijn aan lijnmannen - Gelieve te melden welke haltes op uw lijn verbeterd kunnen worden o.a. qua zichtbaarheid voor de chauffeur!

##### **Stiptheid/aanbod (vertragingen/overbezettingen)**

1. Optimalisatie capaciteit bussen.
2. Aanpassing rij- en rusttijden.
3. Project basismobiliteit Haacht.

##### **Entiteit West-Vlaanderen:**

- smeren wielbanden tram om geluidsoverlast tegen te gaan
- testen om klappaan in te bouwen om de warmte in de tram tegen te gaan
- sensibilisatie chauffeurs met betrekking tot ‘niet stoppen aan de halte’
- verhogen poetsfrequentie grondige reiniging voertuigen
- opleiding chauffeurs in functie van defensief rijden en omgaan met klanten
- aanschrijven gemeentebesturen om meer en betere schuilhuisjes te plaatsen

## **Entiteit Limburg:**

### Service chauffeurs

1. Terugkomdag chauffeurs - rijsschool
2. Opleiding "preventief rijden" - chauffeurs
3. Opleiding "klantenzorg" - chauffeurs
4. Bijsturen chauffeurs : klantvriendelijkheid en rijgedrag
5. Oprichten werkgroep agressie

### Stiptheid / Aanbod

1. Capaciteit - inzetten bijkomende bussen
2. Aanpassen rij- en rusttijden
3. Aanpassen dienstregelingen
4. Marktonderzoek op basis van kantenreacties
5. Optimaliseren van informatie aan de halte
6. Opzetten proefproject toegankelijkheid lijn 23

### Infrastructuur

1. Aanvragen schuilhuisjes
2. Verbeteren toegankelijkheid van de halte

## **Entiteit Oost-Vlaanderen:**

### Exploitatie

- verhoging van rittijden
- inleggen extra - ritten
- aanpassen traject
- bijkomende haltes voorzien
- overleggen met externe instanties om betere doorstroming te bekomen
- verzekeren van aansluitingen met bus/ tram/ trein in functie van aantal verzoeken
- extra bussen inleggen
- aanvragen van nieuwe of bijkomende schuilhuisjes aan gemeenten

### Personeel

- bijkomende opleiding ivm rijgedrag, klantvriendelijkheid, ongeval
- verspreiden van affiches ivm niet stoppen aan haltes

## **Entiteit Antwerpen:**

- Opleiding Licht op groen voor controleurs en dispatchers
- Opleiding Anticiperend rijden voor chauffeurs
- Opleiding Theaterseminar – omgaan met klanten

### ***Mogelijke acties voor 2006***

1. Continue metingen verschillende lijnen

In de loop van 2006 start De Lijn, als aanvulling en uitbreiding van het tweejaarlijkse tevredenheidsonderzoek met de continue tevredenheidsmetingen met directe bevraging van de reizigers op het voertuig. Bij het rapport 2006 aan de Vlaamse Ombudsdienst zullen de eerste resultaten van dit onderzoek waarschijnlijk beschikbaar zijn voor bespreking en gerichte actie.

## 2. Evaluatie gebruik Mystery shopper surveys

In het kader van het Interreg III – project “Benchmarkmodel klanttevredenheid” werd in de maanden november en december 2005 in de entiteiten Vlaams-Brabant en Limburg een mystery shopper onderzoek uitgevoerd.

De resultaten van dit onderzoek zijn nog niet definitief en zullen na bespreking met de onderzochte entiteit, op 22 februari 2006 met alle betrokkenen zowel qua vorm en inhoud geëvalueerd worden. Los van het verdere gebruik in het benchmarkmodel met externe partners en andere vervoermaatschappijen zal, na bovenvermelde evaluatie het principe van MSS-onderzoek bij De Lijn voor beslissing voorgelegd worden aan de Raad van Directeuren.

## 3. Verdere analyse onderzoek “Profiel van de chauffeur” (zie supra)

### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

In februari 2005 is de dienst ‘Administratieve geldboetes’ van start gegaan. Deze afdeling behandelt de PV’s die uitgeschreven werden door controleurs op voertuigen waar reizigers geen of slechts een ongeldig vervoerbewijs konden voorleggen.

De volledige procedure werd vastgelegd door het besluit van de Vlaamse regering van 14 mei 2004. Reizigers hebben vervolgens 30 kalenderdagen de tijd om tegen de beslissing van De Lijn in beroep gaan. Van deze mogelijkheid maken heel veel reizigers gebruik. Klachten omtrent de behandeling of verder afhandeling van deze administratieve procedure zijn (nog) niet weer te vinden in het klachtenbeeld 2005 van De Lijn.

### **Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Zoals reeds vroeger meegedeeld id de deadline voor het inleveren van de resultaatgegevens haalbeer maar laat deze niet toe het rapport intern in het agentschap of de VOI tijdig te bespreken met de beheersorganen en realistische acties voor het volgende werkjaar te formuleren.

**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](#)



## Klantenreacties

Aantal geregistreerde klachten 2005

17.215



## Klantenreacties

Aantal geregistreerde klachten 2005

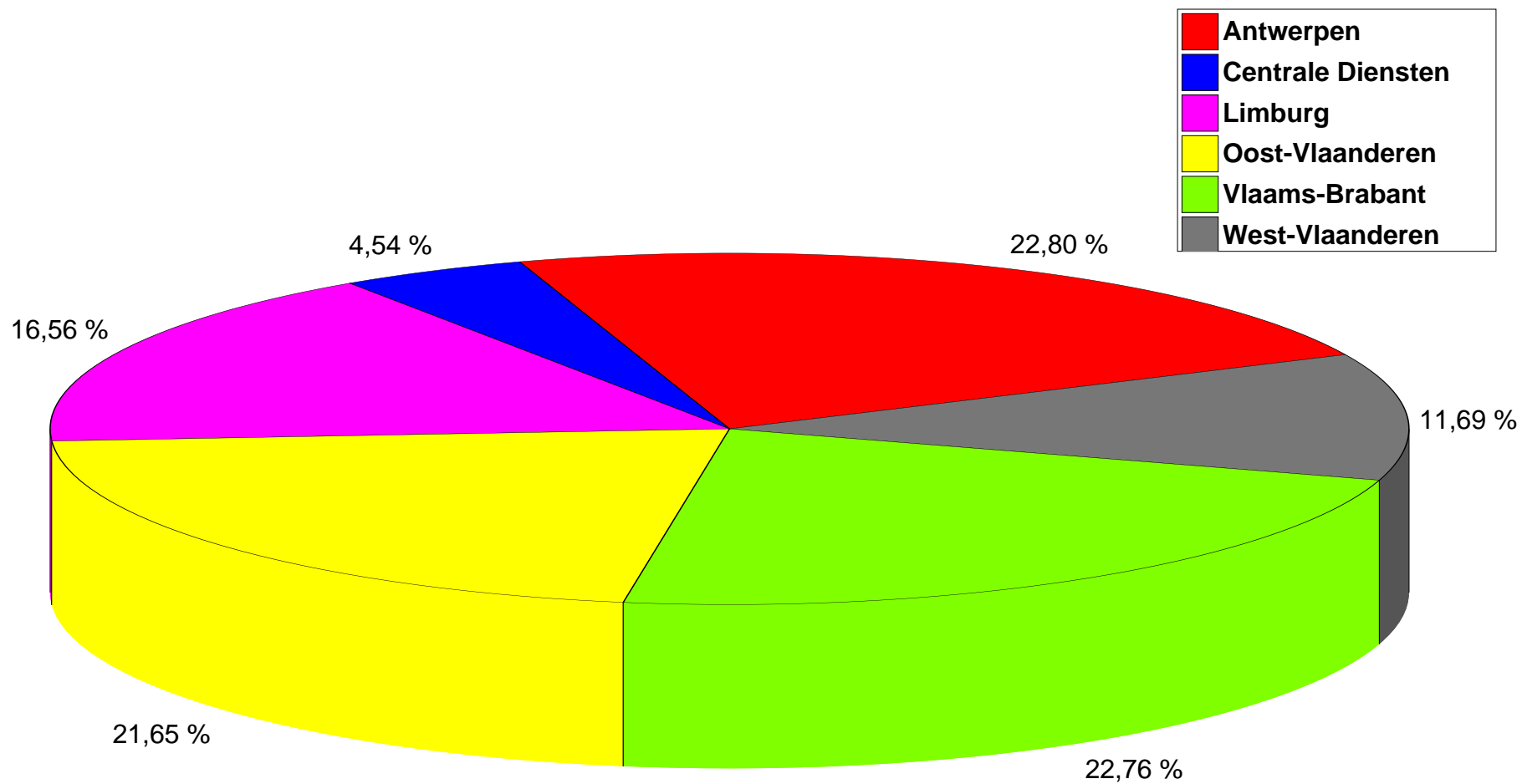
Entiteit	Aantal reacties
1 Antwerpen	4.214
2 Oost-Vlaanderen	3.888
3 Vlaams-Brabant	4.081
4 Limburg	2.549
5 West-Vlaanderen	1.724
9 Centrale Diensten	759
<b>Som:</b>	<b>17.215</b>





## Klantenreacties

Aantal geregistreerde klachten 2005





## Aantal geregistreeerde reacties 2005 Verdeling volgens soort

	Aantal
Feliciteatie	393
Klacht	17.215
Suggestie	660
Vraag	2.525
<b>Totaal</b>	<b>20.793</b>



## Aantal geregistreeerde klachten 2005 Verdeling volgens drager

	Algemeen	Contactcenter
<b>E-mail</b>	3.932	12
<b>Fax</b>	99	5
<b>Mondeling</b>	708	4
<b>Schriftelijk</b>	2.024	285
<b>Telefonisch</b>	1.780	8.366
	<b>8.543</b>	<b>8.672</b>



## Aantal geregistreerde klachten 2005 Verdeling volgens oorsprong

doorgestuurd	aantal
Andere	653
Federale en gewestelijke ministeries	20
Gemeente	326
Kabinet	4
Politie	28
Rechtstreeks van de burger	13
School	196

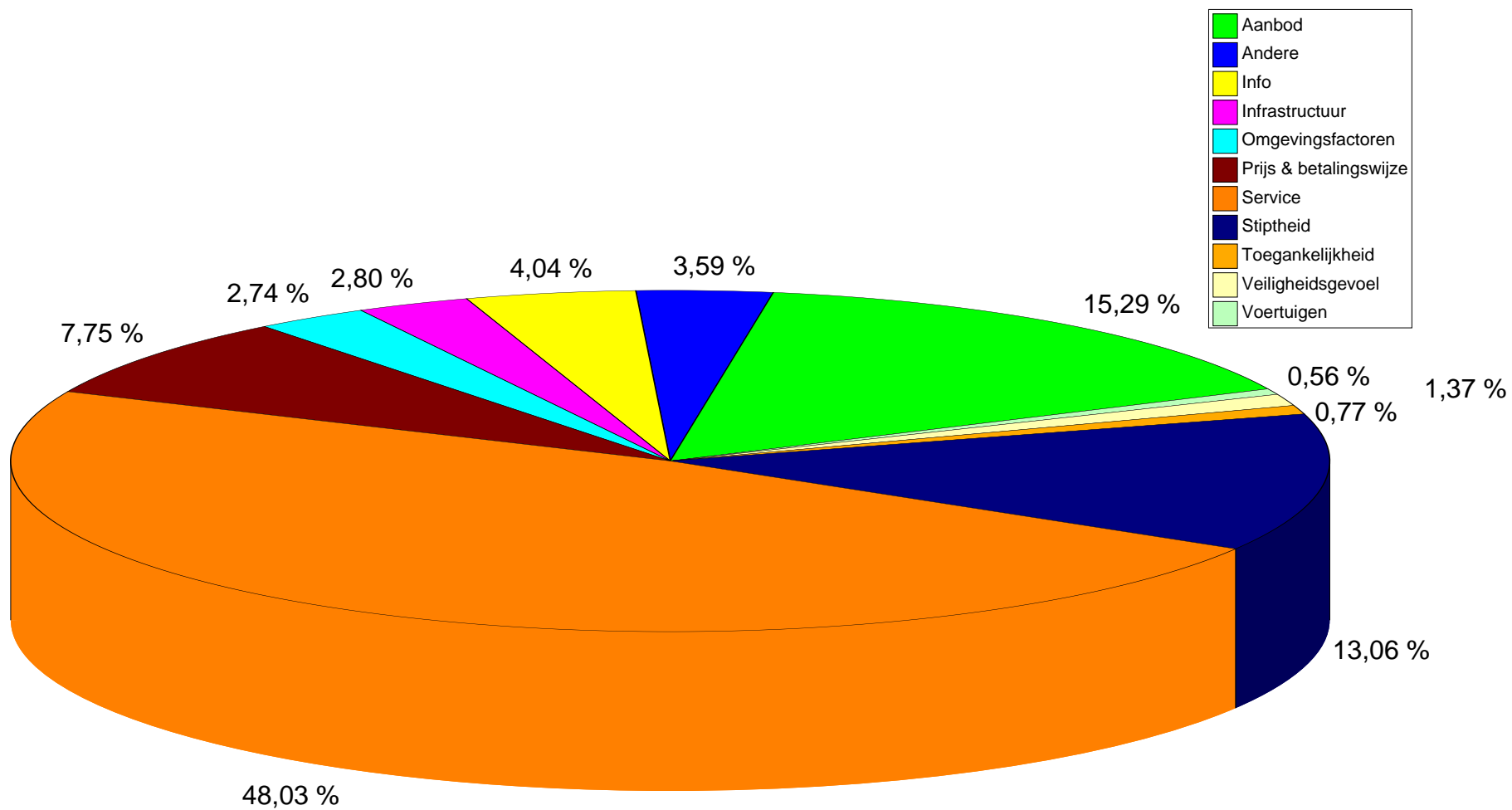


## Aantal geregistreerde klachten 2005 Reacties per inhoudelijke categorie

	Aantal
Aanbod	2.632
Andere	618
Info	696
Infrastructuur	482
Omgevingsfactoren	471
Prijs & betalingswijze	1.335
Service	8.268
Stiptheid	2.248
Toegankelijkheid	133
Veiligheidsgevoel	236
Voertuigen	96
<b>Totaal</b>	<b>17.215</b>



## Aantal geregistreerde klachten 2005 Reacties per inhoudelijke categorie





## Aantal geregistreerde klachten 2005 Reacties per inhoudelijke categorie zonder sortering

	Aantal
10.1 TOEGANKELIJKHEID - haltes	40
10.2 TOEGANKELIJKHEID - premetro	8
10.3 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	66
10.4 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	4
10.5 TOEGANKELIJKHEID - andere	15
11.1 VOORLOPIGE CODE	231
11.2 ANDERE	195
1.1 AANBOD - frequentie /amplitude	586
1.2 AANBOD - trajectaanpassing (kleine variante)	156
1.3 AANBOD - uitbreiding (woonwijk/attractiepool)	110
1.4 AANBOD - Verzoek om bijkomende halte	124
1.5 AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	50
1.6 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/andere	73
1.7 AANBOD - capaciteitsproblemen	1.106
1.8 AANBOD - omleiding (structureel)	244
1.9 AANBOD - andere	183
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden tgv externe oorzaak	199
2.2 STIPTHEID -te laat gereden tgv externe oorzaak	750
2.3 STIPTHEID - te vroeg gereden tgv interne (technische) oorzaak	19
2.4 STIPTHEID - te laat gereden tgv interne (technische) oorzaak	39
2.5.1 STIPTHEID - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk) interne oorzaak	58
2.5.2 STIPTHEID - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk) externe oorzaak	18
2.5 STIPTHEID - rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	872
2.6.1 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn interne oorzaak	19
2.6.2 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn externe oorzaak	24
2.6 STIPTHEID - niet halen voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn	126
2.7.1 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere interne oorzaak	16
2.7.2 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere externe oorzaak	9
2.7 STIPTHEID - niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere	99
3.1.1 PRIJS & BETALINGSWIJZE - duidelijkheid mbt de verschillende vervoerbewijzen	86
3.1.2 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt algemeen tarief	69
3.1.3 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt tot voordeel- of doelgroep tarief	105
3.1.4 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	874
3.2.1 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodatagebruik	100
3.2.2 PRIJS & BETALINGSWIJZE - betwisting toeslagen (boetes)	101
4.1.1 INFRASTRUCTUUR - aanwezigheid informatie aan haltes	180
4.1.2 INFRASTRUCTUUR -duidelijkheid van informatie aan haltes	101
4.2 INFRASTRUCTUUR - toestand halte-infrastructuur	126
4.3 INFRASTRUCTUUR - verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	66
4.4 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm gebouwen	7
4.5 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm publiciteit aan haltes/gebouwen	2
5.1 VOERTUIGEN - constructie voertuigen (structureel)	71

	Aantal
5.2.1 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	19
5.2.2 VOERTUIGEN - opmerkingen ivm publiciteit op de voertuigen	6
6.1 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	16
6.2 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	46
6.3 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel met betrekking tot gedrag medereiziger	142
6.4 VEILIGHEIDSGEVOEL - verzoek om extra controle	32
7.1.10 SERVICE CHAUFFEURS - Niet halen voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn	161
7.1.11 SERVICE CHAUFFEURS - Niet halen voorziene aansluiting De Lijn/andere	50
7.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - rit te vroeg gereden (menselijke oorzaak)	332
7.1.2 SERVICE CHAUFFEURS - rit met vertraging gereden (menselijke oorzaak)	178
7.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	2.067
7.1.4 SERVICE CHAUFFEURS-klantvriendelijkheid / voorkomen	2.454
7.1.5 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	939
7.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	592
7.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - geldconflicten	218
7.1.8. SERVICE CHAUFFEURS - felicitaties	20
7.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	877
7.2.1 SERVICE ONTROLEURS & PTers - gedrag en optreden	71
7.2.2 SERVICE CONTROLEURS & PTers - felicitaties	3
7.3.1 SERVICE LIJNWINKEL/LOKET/INFODIENST - gedrag en optreden	105
7.3.2 SERVICE LIJNWINKEL/LOKET/INFODIENST -felicitaties	1
7.4.1 SERVICE BELBUSCENTRALE - gedrag/optreden	97
7.4.2 SERVICE BELBUSCENTRALE - felicitaties	3
7.5.1 SERVICE KLANTENDIENST -afhandeling dossiers	32
7.5.2 SERVICE KLANTENDIENST - gedrag en optreden	10
7.5.3 SERVICE KLANTENDIENST - felicitaties	4
7.6.1 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - coorectheid uitvoering	18
7.6.2 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - gedrag en optreden	2
7.6.3 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - felicitaties	1
7.7 SERVICE PERSONEEL - algemeen	33
8.1.1 INFO: BEREIKBAARHEID-OPENINGSTIJDEN - infonummer / lijnwinkel	23
8.1.2 INFO: BEREIKBAARHEID/OPENINGSTIJDEN - belbusnummer	37
8.1.3 INFO: BEREIKBAARHEID/OPENINGSTIJDEN - klantendienst	2
8.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID -informatie mbt dienstregelingen en trajecten (netplan)	122
8.2.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - tarieven	3
8.2.3 INFO: BESCHIKBAARHEID -inonummer & belbusnummer	12
8.2.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	84
8.2.5 INFO BESCHIKBAARHEID--PROMOTIE	1
8.2.6 INFO: BESCHIKBAARHEID van lijnfilms	21
8.2.7 INFO: BESCHIKBAARHEID -andere	25
8.3.1 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID van info ivm dienstregeling en trajecten (netpla	148
8.3.2 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -info ivm tarieven	6
8.3.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -inonummer en belbusnummer	14
8.3.4 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - website	74
8.3.5 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -promotiemateriaal	2
8.3.6 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - lijnfilms	96
8.3.7 INFO: DUIDELIJKHEID/BEREIKBAARHEID - andere	26



	Aantal
9.1 OMGEVINGSFACTOREN- voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	244
9.2.1 OMGEVINGSFACTOREN - spoor en bovenleidingen	46
9.2.2 OMGEVINGSFACTOREN - gebouwen & ligging	9
9.2.3 OMGEVINGSFACTOREN - locatie halte	154
9.2.4 OMGEVINGSFACTOREN - nieuwe inplantingen (gebouwen - sporen)	18
Zonder codificatie	192
<b>Totaal</b>	<b>17.215</b>



## Aantal geregistreerde klachten 2005 Reacties per inhoudelijke categorie sortering op aantal

	Aantal
7.1.4 SERVICE CHAUFFEURS-klantvriendelijkheid / voorkomen	2.454
7.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	2.067
1.7 AANBOD - capaciteitsproblemen	1.106
7.1.5 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	939
7.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	877
3.1.4 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	874
2.5 STIPTHEID - rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	872
2.2 STIPTHEID -te laat gereden tgv externe oorzaak	750
7.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	592
1.1 AANBOD - frequentie /amplitude	586
7.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - rit te vroeg gereden (menselijke oorzaak)	332
1.8 AANBOD - omleiding (structureel)	244
9.1 OMGEVINGSFACTOREN- voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	244
11.1 VOORLOPIGE CODE	231
7.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - geldconflicten	218
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden tgv externe oorzaak	199
11.2 ANDERE	195
Zonder codificatie	192
1.9 AANBOD - andere	183
4.1.1 INFRASTRUCTUUR - aanwezigheid informatie aan haltes	180
7.1.2 SERVICE CHAUFFEURS - rit met vertraging gereden (menselijke oorzaak)	178
7.1.10 SERVICE CHAUFFEURS - Niet halen voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn	161
1.2 AANBOD - trajectaanpassing (kleine variante)	156
9.2.3 OMGEVINGSFACTOREN - locatie halte	154
8.3.1 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID van info ivm dienstregeling en trajecten (netpla	148
6.3 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel met betrekking tot gedrag medereiziger	142
2.6 STIPTHEID - niet halen voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn	126
4.2 INFRASTRUCTUUR - toestand halte-infrastructuur	126
1.4 AANBOD - Verzoek om bijkomende halte	124
8.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID -informatie mbt dienstregelingen en trajecten (netplan)	122
1.3 AANBOD - uitbreiding (woonwijk/attractiepool)	110
3.1.3 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt tot voordeel- of doelgroep tarief	105
7.3.1 SERVICE LIJNWINKEL/LOKET/INFODIENST - gedrag en optreden	105
3.2.2 PRIJS & BETALINGSWIJZE - betwisting toeslagen (boetes)	101
4.1.2 INFRASTRUCTUUR -duidelijkheid van informatie aan haltes	101
3.2.1 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodatagebruik	100
2.7 STIPTHEID - niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere	99
7.4.1 SERVICE BELBUSCENTRALE - gedrag/optreden	97
8.3.6 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - lijnfilms	96
3.1.1 PRIJS & BETALINGSWIJZE - duidelijkheid mbt de verschillende vervoerbewijzen	86
8.2.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	84
8.3.4 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - website	74

	Aantal
1.6 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/andere	73
5.1 VOERTUIGEN - constructie voertuigen (structureel)	71
7.2.1 SERVICE ONTROLEURS & PTers - gedrag en optreden	71
3.1.2 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt algemeen tarief	69
10.3 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	66
4.3 INFRASTRUCTUUR - verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	66
2.5.1 STIPTHEID - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk) interne oorzaak	58
1.5 AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	50
7.1.11 SERVICE CHAUFFEURS - Niet halen voorziene aansluiting De Lijn/andere	50
6.2 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	46
9.2.1 OMGEVINGSFACTOREN - spoor en bovenleidingen	46
10.1 TOEGANKELIJKHEID - haltes	40
2.4 STIPTHEID - te laat gereden tgv interne (technische) oorzaak	39
8.1.2 INFO: BEREIKBAARHEID/OPENINGSTIJDEN - belbusnummer	37
7.7 SERVICE PERSONEEL - algemeen	33
6.4 VEILIGHEIDSGEVOEL - verzoek om extra controle	32
7.5.1 SERVICE KLANTENDIENST -afhandeling dossiers	32
8.3.7 INFO: DUIDELIJKHEID/BEREIKBAARHEID - andere	26
8.2.7 INFO: BESCHIKBAARHEID -andere	25
2.6.2 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn externe oorzaak	24
8.1.1 INFO: BEREIKBAARHEID-OPENINGSTIJDEN - infonummer / lijnwinkel	23
8.2.6 INFO: BESCHIKBAARHEID van lijnfilms	21
7.1.8. SERVICE CHAUFFEURS - felicitaties	20
2.3 STIPTHEID - te vroeg gereden tgv interne (technische) oorzaak	19
2.6.1 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn interne oorzaak	19
5.2.1 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	19
2.5.2 STIPTHEID - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk) externe oorzaak	18
7.6.1 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - coorectheid uitvoering	18
9.2.4 OMGEVINGSFACTOREN - nieuwe inplantingen (gebouwen - sporen)	18
2.7.1 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere interne oorzaak	16
6.1 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	16
10.5 TOEGANKELIJKHEID - andere	15
8.3.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -infunummer en belbusnummer	14
8.2.3 INFO: BESCHIKBAARHEID -infunummer & belbusnummer	12
7.5.2 SERVICE KLANTENDIENST - gedrag en optreden	10
2.7.2 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere externe oorzaak	9
9.2.2 OMGEVINGSFACTOREN - gebouwen & ligging	9
10.2 TOEGANKELIJKHEID - premetro	8
4.4 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm gebouwen	7
5.2.2 VOERTUIGEN - opmerkingen ivm publiciteit op de voertuigen	6
8.3.2 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -info ivm tarieven	6
10.4 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	4
7.5.3 SERVICE KLANTENDIENST - felicitaties	4
7.2.2 SERVICE CONTROLEURS & PTers - felicitaties	3
7.4.2 SERVICE BELBUSCENTRALE - felicitaties	3
8.2.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - tarieven	3
4.5 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm publiciteit aan haltes/gebouwen	2

	Aantal
7.6.2 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - gedrag en optreden	2
8.1.3 INFO: BEREIKBAARHEID/OPENINGSTIJDEN - klantendienst	2
8.3.5 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -promotiemateriaal	2
7.3.2 SERVICE LIJNWINKEL/LOKET/INFODIENST -felicities	1
7.6.3 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - felicitaties	1
8.2.5 INFO BESCHIKBAARHEID--PROMOTIE	1
<b>Totaal</b>	<b>17.215</b>



## Aantal geregistreeerde klachten 2005 Aantal reacties per klant

opmerking: exclusief anonieme klachten

Aantal klachten	Klanten
1	13931
2	836
3	162
4	33
5	8
6	5
7	4
8	5
9	1
14	1
<b># klachten :</b>	<b>16382</b>



## Aantal geregistreeerde klachten 2005 Gemiddelde antwoordtermijn

Termijn	Aantal	% totaal
01-20	8826	63,36 %
21-45	3345	24,01 %
46-90	1359	9,76 %
90+	401	2,88 %
<b>Totaal</b>	<b>13931</b>	

Aantal	Mediaan	Gemiddeld
<b>13931</b>	<b>20</b>	<b>22,14</b>

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

### VOI HET GEMEENSCHAPSONDERWIJS

#### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	70

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	41
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	16,9

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	27
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	6
	Beleid en regelgeving:	5
	Geen Vlaamse overheid:	2
	Interne personeelsaangelegenheden:	10
	Zorgvuldig bestuur:	1

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	43
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	7
	deels gegrond:	7
	ongegrond:	27
	geen oordeel mogelijk	2

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b>	opgelost:	11
--	-----------	----



klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	deels opgelost:	
	onopgelost:	2
	nog niet afgerond	1

De verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen :

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing of handeling personeelslid:	4
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	1
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	3
Actieve dienstverlening:	1
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	2

	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	4
	Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:	2
	Redelijke behandeltermijn:	
	Efficiënte coördinatie:	
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	39
	mail:	18
	telefoon:	13
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	55
	via Vlaamse ombudsdienst:	11
	via het ministerie van onderwijs:	4
	via kabinet:	
	via georganiseerd middenveld:	

## **2. Inhoud van de klachten**

### 2.1. Indeling per inhoudelijke categorie

Ontvankelijke klachten: 43

- 1) Klachten m.b.t. het beleid in een instelling of de werking van een instelling (over specifieke elementen): 3
- 2) Klachten m.b.t. een handeling, beslissing of houding van een personeelslid, een dienst of een bestuursorgaan: 22
  - directie: 10
    - waarvan 4 klachten over de houding van een directie in een bepaalde situatie
    - waarvan 2 klachten inzake een strafmaatregel

- waarvan 1 klacht inzake het niet optreden tegen racistisch gedrag op school
- waarvan 1 klacht inzake het ontslag van een personeelslid
- waarvan 1 klacht inzake de weigering van een late inschrijving in het volwassenenonderwijs
- waarvan 1 klacht inzake het niet toelaten van het dragen van een hoofddoek op school
- leerkracht: 6
  - waarvan 1 klacht over de houding van een leerkracht in een bepaalde situatie
  - waarvan 1 klacht een relationeel probleem tussen leerkracht en ouder betreft
  - waarvan 1 klacht een relationeel probleem tussen leerkracht en leerling betreft
  - waarvan 2 klachten over opmerkingen van een leerkracht in de klas
  - waarvan 1 klacht over een lesopdracht
- ander personeelslid: 3
- bestuursorgaan: 2
- dienst: 1
- 3) Klachten m.b.t. het verloop van een beroepsprocedure: 5
  - waarvan 1 klacht over de uitvoering van de bepalingen van de procedure
  - waarvan 1 klacht over het niet aanvaarden van een beroep wegens niet correcte indiening
  - waarvan 1 klacht over een uitblijvend antwoord op een bezwaarschrift
  - waarvan 1 klacht over de gevoerde communicatie
  - waarvan 1 klacht over het late tijdstip van samenkomst delibererende klassenraad
- 4) Klachten m.b.t. financiële en materiële aangelegenheden: 4
  - financieel: 1 (kostgeld internaat)
  - materieel: 3 (verkoop infrastructuur, gestolen voorwerp, duplicaat diploma)
- 5) Klachten m.b.t. zorg voor en begeleiding van de leerlingen: 2
- 6) Klachten m.b.t. dienstverlening door de instelling: 2
- 7) Andere: 5

Onontvankelijke klachten: 17

- 1) Klachten van personeelsleden over de eigen werksituatie: 10
  - inzake pesten op het werk: 3
  - divers: 7

2.2. Mate van gegrondheid van de klachten (ontvankelijke klachten)

	Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd	Geen oordeel mogelijk
Werking/beleid instelling	1		2	
Handeling/beslissing/houding personeelslid	3	3	14	2
Verloop beroepsprocedure	2	1	2	
Financiële en materiële aangelegenheden	1		3	
Zorg/begeleiding leerlingen		1	1	
Dienstverlening		1	1	
Andere		1	4	

### 2.3. Mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost

	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost	Nog niet afgerond
Werking/beleid instelling	1			
Handeling/beslissing/houding personeelslid	5			1
Verloop beroepsprocedure	1		2	
Financiële en materiële aangelegenheden	1			
Zorg/begeleiding leerlingen	1			
Dienstverlening	1			
Andere	1			

### 2.4. Toegepaste ombudsnormen per inhoudelijke categorie bij de (deels) gegronde klachten

Ombudsnormen	Totaal	Inhoudelijke categorieën						
		Werk- ing/ beleid instelling	Handelin- g/beslissi- ng/ houding personeel slid	Verloop beroeps- proce- dure	Financiële en materiële aange- legenhede n	Zorg/ Begeleid- ing leer- lingen	Dienst- ver- lening	Andere
Niet-correcte beslissing of handeling personeelslid	4	1	3					
Overeenstemming met het recht	1			1				
Correcte bejegening	3		2		1			
Actieve dienstverlening	1		1					
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2				1		1	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	4			2		1		1
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	2		1	1				

### 3. Klachtenbeeld 2005

#### 3.1. Kwantitatieve gegevens

Het klachtenregister 2005 bevat 70 klachten, waarvan 43 ontvankelijke klachten en 27 onontvankelijke klachten. Bij de verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de reden van onontvankelijkheid komen we tot de som van 10 klachten van personeelsleden over de eigen werksituatie. Dit is de grootste categorie van onontvankelijke klachten, gevolgd door 6 anonieme klachten en 5 algemene klachten inzake beleid of regelgeving. In 2004 waren er ongeveer evenveel klachten van personeelsleden, minder anonieme klachten en meer klachten waarvoor het GO niet bevoegd bleek te zijn.

In 2005 werden er ten opzichte van vorig jaar meer klachten via brief en minder klachten via mail ingediend. Zo werden 39 klachten ingediend via brief, in 2004 waren dit er 25. Slechts 18 klachten werden gemaild. 11 klachten bereikten onze instelling via de Vlaamse Ombudsdienst, tegenover 6 in 2004.

Daarboven werd nog een klacht tegelijk bij de klachtencoördinator en bij de VO ingediend.

Tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord ligt gemiddeld 16,9 dagen. Bijna alle klachten werden binnen de 45 dagen afgehandeld.

14 van de 43 ontvankelijke klachten werden (deels) gegrond bevonden, 27 klachten ongegrond en bij 2 klachten kon moeilijk een oordeel geveld worden. 11 van de 14 (deels) gegronde klachten konden opgelost worden, 2 bleven onopgelost en 1 klacht werd nog niet afgerond.

Bij de (deels) gegronde klachten bleek na toetsing aan de ombudsnormen dat er in 4 gevallen een niet-correcte beslissing werd genomen of een niet-correcte handeling werd gesteld door een personeelslid van de instelling. 1 klacht was terecht omdat men zich niet aan de regelgeving hield, bij 3 klachten was er blijk van onheuse bejegening tegenover de burger en bij 4 klachten bleek dat de uitvoeringspraktijk minder goed was. Andere ombudsnormen die geschonden werden zijn actieve dienstverlening, doeltreffende algemene informatieverstrekking en zorgvuldige interne klachtenbehandeling.

### **3.2. Inhoud van de klachten**

Zowat de helft van de ontvankelijke klachten heeft betrekking op een handeling, beslissing of houding van een personeelslid, een dienst of een bestuursorgaan. Zo waren sommige ouders niet tevreden over de houding van directies en leerkrachten in een bepaalde situatie of gingen zij niet akkoord met strafmaatregelen opgelegd aan hun kinderen. Verder zijn de klachten onder deze categorie divers, gaande van een klacht inzake het niet optreden van een directie tegen racistisch gedrag op school tot een klacht over een opdracht die een leerkracht gaf in een les lichamelijke opvoeding. Bij de toetsing van de (deels) gegronde klachten aan de ombudsnormen bleek dat bepaalde genomen beslissingen of gestelde handelingen niet correct waren. Verder was er in 2 gevallen blijk van onheuse bejegening en in 1 geval had men actiever kunnen dienst verlenen.

5 klachten hadden betrekking op het verloop van een beroepsprocedure. Het gaat om 2 beroepen die ingesteld werden tegen definitieve uitsluiting, 2 beroepen tegen een B- of C- attest en 1 bezwaar dat neergelegd werd tegen de uitslag van een examen in het volwassenenonderwijs. De klachten gingen onder meer over de uitvoering van de bepalingen van de procedure en over de gevoerde communicatie. Voor het grootste deel waren deze klachten gegrond. Bij de klachtenbehandeling bleek dat de procedure niet strikt gevolgd werd of dat er geen goede uitvoeringspraktijk was.

Inzake de financiële en materiële aangelegenheden was er een klacht over de verkoop van een schoolterrein, een klacht over de kostprijs van een internaat, een klacht over een jas die gestolen werd op school en een klacht over het niet kunnen bekomen van een duplicaat van een diploma. Enkel de klacht over de kostprijs van een internaat was gegrond omdat de internatsbeheerder zich onvriendelijk opstelde tegenover de ouder en deze niet de gewenste informatie wou geven. Bij de andere klachten werden geen ombudsnormen geschonden.

### **3.3. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar**

In 2004 werden 56 klachten (waarvan 30 ontvankelijke en 26 onontvankelijke) geregistreerd. Het klachtenregister 2005 bevat 43 ontvankelijke en 17 onontvankelijke klachten: een totaal van 70 klachten. Dit betekent niet dat er het afgelopen jaar meer klachten waren dan in 2004, echter wel dat er meer klachten geregistreerd werden. Het aantal geregistreerde klachten blijft klein ten opzichte van de vele gemeenschapsscholen. Dit komt omdat veel klachten behandeld worden binnen de georganiseerde beroepsprocedures, zoals bijvoorbeeld de bezwaren tegen een B of C- attest. Slechts enkele van deze onontvankelijke klachten komen in het klachtenregister terecht. Wat de overige klachten betreft: deze worden veelal op informele wijze opgelost binnen de scholen. Indien de klachtenbehandelaars er niet over rapporteren worden ze niet opgenomen in het centrale register. Nochtans kan enkel door een systematische, spontane klachtenrapportage een volledig klachtenbeeld bekomen worden. Hieruit kunnen lessen getrokken worden en de dienstverlening bijgestuurd worden. Hoewel het huidige register vrij beperkt is, geeft het toch een beeld van de klachten in 2005 en de knelpunten in de dienstverlening.

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

##### **4.1. Inzake de klachtenbehandeling**

Over het algemeen werden de klachten zorgvuldig behandeld. In grote mate werden de (deels) gegronde klachten opgelost. Slechts 2 van de (deels) gegronde klachten bleven onopgelost. De klachtenbehandelaars hielden zich ook aan de behandeltermijn van 45 kalenderdagen. De gemiddelde behandeltermijn is twee tot drie weken, waaruit te concluderen is dat de directeurs en algemeen directeurs de behandeling van klachten als een prioriteit beschouwen.

Positief is dat weinig klagers gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid om klacht in te dienen bij de algemeen directeur of bij de Vlaamse Ombudsdienst. Blijkbaar konden klagende ouders of andere belanghebbenden via een gesprek met de directie bijna altijd tevreden gestemd worden. Er werden 5 klachten in tweede lijn behandeld door de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst trad onder meer op toen een bezwaarschrift tegen een definitieve uitsluiting van een school niet aanvaard werd omdat het niet op correcte wijze was ingediend. Hier was geen herstel mogelijk. In een ander geval werd aan een klacht pas de nodige aandacht besteed en een oplossing gezocht na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst.

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.

##### **4.2. 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 procedure 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 matrix geeft aan wie voor de verschillende bestuursniveaus de aangewezen klachtenbehandelaar is. Dankzij deze procedure, die conform het klachtendecreet is, verliep de klachtenbehandeling in 2005 gestroomlijnd. De verantwoordelijkheidsmatrix was daarbij een nuttig instrument.

Vanuit het centrale niveau werd aan de scholen gevraagd om de aangepaste algemene procedure voor de behandeling van klachten op het lokale niveau op te nemen in de schoolreglementen.

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. In 2005 konden de klachtenbehandelaars zo op een snelle en eenvoudige manier rapporteren over de klachtenbehandeling.

De klachtencoördinator stond niet alleen in voor de registratie van de klachten maar was ook het centrale aanspreekpunt voor klachten. Wanneer zij klachten ontving bezorgde zij ze aan de aangewezen klachtenbehandelaars. Zij volgde ook de behandeling van de klachten op. Daarnaast verstrekte de klachtencoördinator info en advies over de klachtenprocedure, dit zowel aan klagers als aan klachtenbehandelaars.

## **5. Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

### **5.1. Inzake het schoolbeleid**

In 2005 had ongeveer de helft van de ontvankelijke klachten betrekking op een handeling, beslissing of houding van een personeelslid, dienst of bestuursorgaan. Bij deze categorie bleken 3 klachten gegrond en 3 klachten deels gegrond. De handeling, beslissing of houding van het personeelslid was in die gevallen niet correct, er was blijk van onheuse bejegening of van een mindere uitvoeringspraktijk. Hoewel het klein aantal (deels) gegronde

klachten aantoont dat de dienstverlening goed verloopt zouden schooldirecties en leerkrachten (of ruimer gezien alle personeelsleden binnen de 3 bestuursniveaus) attent kunnen gemaakt worden op de bestaande ombudsnormen. Deze normen binnen de Vlaamse overheid zijn immers niet zo bekend.

Verder waren er 5 klachten over het verloop van beroepsprocedures en waren er hiervan 2 gegrond en 1 deels gegrond. Bij die klachten bleken ouders onvoldoende geïnformeerd te zijn of werd de procedure niet strikt gevolgd. Dit wijst nog niet op een probleem, het aantal gegronde klachten terzake is immers te klein. Bovendien kunnen ouders zich steeds informeren over de beroepsprocedures via het schoolreglement maar nemen ze soms niet de moeite. De behandelde klachten zetten wel aan tot extra oplettendheid voor of bij nieuwe gelijkaardige klachten. Daarbij kan het nuttig zijn om de directeur of algemeen directeur aan te sporen tot actieve informatieverstrekking aan ouders of om te hameren op strikte naleving van de procedure.

Dit verslag over het klachtenmanagement 2005 wordt bezorgd aan alle algemeen directeurs en wordt ook opgenomen in het jaarverslag, zodat ook de directies het kunnen raadplegen. Op die manier weet men waar de knelpunten in 2005 lagen en op welke vlakken men de dienstverlening kan bijsturen.

## **5.2. Inzake de behandeling en registratie van klachten - de procedure**

Bij de klachtenbehandeling en -registratie in 2005 botsen we op dit knelpunt:

De klachtenbehandelaars voldoen niet altijd aan de rapportageplicht in functie van de registratie. Om de informatieoverdracht te stimuleren en gestructureerd te laten verlopen wordt de taak 'klachtenrapportage' opgenomen in de jaarkalender voor de (scholen)groepen. Deze jaarkalender is een instrument om informatie, die regelmatig door het centrale niveau wordt opgevraagd aan de scholen(groepen), op vaste tijdstippen te bekomen. De rapportering over de klachtenbehandeling binnen het lokale en mesoniveau zou voortaan eind december moeten gebeuren. Daarnaast kunnen de (algemeen) directeurs er ook voor opteren om spontaan systematisch te rapporteren over de behandelde klachten.

Naar aanleiding van een dossier dat in 2005 behandeld werd ontstond onduidelijkheid of de klachtenprocedure wel in alle schoolreglementen opgenomen is. Vanuit het centrale niveau wordt er aan de scholen een modelschoolreglement verstrekt. In de toelichting bij dit document moet nog de nodige aandacht besteed worden aan de verplichtingen van het klachtendecreet zodat iedere school de procedure ook daadwerkelijk opneemt. Alle scholen zouden vanaf september 2006 moeten beschikken over een reglement waarin er een klachtenprocedure conform het klachtendecreet vermeld staat. In het bijzonder ook de centra van het volwassenenonderwijs. Aan deze scholen wordt geen modelreglement verstrekt maar worden er via briefwisseling richtlijnen gegeven. In 2005 werd het model van algemene klachtenprocedure reeds ter ondersteuning overgemaakt aan de directies van de centra voor volwassenenonderwijs.

Het Gemeenschapsonderwijs

Klachtenregister 2005

**Afkortingen:** B = burger VO = Vlaamse ombudsdienst O = ontvankelijk NO = niet ontvankelijk G = gegrond DG = deels gegrond

OG = ongegrond AD = algemeen directeur

<u>Nr</u>	<u>Datum ontvangst</u>	<u>Drager + oorsprong</u>  B/VO	<u>Naam klager</u>	<u>Korte inhoud klacht</u>	<u>Ontvangst melding aan klager/VO</u>	<u>Resultaat O/NO</u>  G/DG/OG	<u>Beoordeling</u>  volgens ombudsnorm en	<u>Behandelaar van de klacht</u>	<u>Ondernomen maatregelen + (verzend)datum van antwoord</u>
-----------	----------------------------	---	--------------------	----------------------------	--	--	---	--------------------------------------	---

1.	<u>5/1</u>	<u>Brief B</u>	<u>Ivan Winnock</u>	<u>Klacht inzake verkoop schoolterre in school</u>	<u>14/1</u>	<u>O</u> <u>OG &gt;</u> <u>Wel terechte opmerking</u>	<u>Geenschen ding van ombudsnormen</u>	<u>Afdeling INFRA</u>	<u>Afhandeling op 14/1</u>
								<u>SGR 28</u>	
2.	<u>6/1</u>	<u>Brief B</u>	<u>Karima Mellouki</u> <u>El Filali Jamâa</u>	<u>Klacht inzake beschuldigingen ten aanzien van zonen met uitsluiting tot gevolg</u>	<u>10/1</u>	<u>NO &gt;</u>	<u>Georgani-seerde beroeps-procedure</u>	<u>AD Robert Steuts</u>	
								<u>SGR 10</u>	

3.	<u>10/1</u>	<u>Brief VO</u>	<u>Mr. Lebbe</u>	<u>Klacht inzake weigering laattijdige inschrijving CVO</u>	<u>10/1</u>	<u>O</u> <u>OG &gt;</u>	<u>Geen schending van ombudsnorm</u>	<u>AD Freddy Schellens/ directeur P. Mat</u>  <u>SGR 9</u>	<u>Afhandeling op 2/2</u>  <u>(beslissing meegedeeld aan klager op 2/2, kopie overgemaakt aan VO op 8/2)</u>
4.	<u>11/1</u>	<u>Brief B</u>	<u>Peter Roeygens</u>  <u>Van Basselaere Cathy</u>	<u>Klacht inzake definitieve uitsluiting zoon – over het verloop van de tuchtprocedure</u>	<u>12/1</u>	<u>O</u> <u>DG &gt;</u>	<u>Niet correcte toepassing van de regelgeving</u>	<u>AD Marc Desmidt + beroepcommissie</u>	<u>Afhandeling op 23/2</u>  <u>Klacht werd <u>opgelost</u></u>
								<u>SGR 23</u>	

5.	<u>12/1</u>	<u>Email B</u>	<u>Gerry Mampae y</u>	<u>Klacht inzake te geringe begeleiding op school</u>	<u>13/1</u>	<u>O</u> <u>OG &gt;</u>	<u>Geen schending van ombudsnormen</u>	<u>AD Luc Van Gasse</u>	<u>Afhandeling op 14/1</u>
								<u>SGR 6</u>	
6.	<u>13/1</u>	<u>Telefoon B</u>	<u>Dirk Mathon</u>	<u>Klacht inzake gestolen jasje op school, klager ontevreden omdat school niet wenst tussen te komen</u>	<u>13/1</u>	<u>O</u> <u>OG &gt;</u>	<u>School is niet verantwoordelijk voor diefstal</u>	<u>JD - Rago centraal</u>	<u>Afhandeling op 13/1</u>

7.	<u>17/1</u>	<u>Brief B</u>	<u>Roland Marsoul</u>	<u>Klacht inzake de houding van een leerkracht in CVO</u>	<u>25/1</u>	<u>O</u> <u>OG &gt;</u>	<u>Geen schending van ombudsnormen</u>	<u>directeur Pierre Geuens</u>	<u><i>Afhandeling op 9/2</i></u>
								<u>SGR 16</u>	
8.	<u>17/1</u>	<u>Brief B</u>	<u>Reinhilde Liesenborgs</u>	<u>Klacht inzake een 'gedragskaart' voor dochter</u>	<u>21/1</u>	<u>O</u> <u>OG &gt;</u>	<u>Geen schending van ombudsnormen</u>	<u>directeur I. Gestels</u>	<u><i>Afhandeling op 14/2</i></u>
								<u>SGR 15</u>	

9.	18/1	Brief B	M. Peuteman	Klacht over gebrek aan zorgbeleid door een leraar	O DG >	Minder directe uitvoeringspraktijk	<i>Afhandeling op 14/3</i>  <b>Klacht werd <u>opgelost</u></b>
10	18/1	Email B	P. Nauts	Klacht inzake het niet optreden van incident leerkracht-leerling	21/1 NO >	geen school van het GO	<i>Afhandeling op 24/1</i>



11	25/1	Brief B	Bert Jacobs + andere	Klacht betreffende problemen basisschoo l- tegenstand ers beleid	/	O G >	Niet correc te handel ing-en directi e	AD Guy Cleuren	Kopie van klacht aan AD  <i>Afhandeling op 2/2</i>  <b>Klacht werd opgelost</b>
								<b>SGR 14</b>	
12	31/1	Brief B	Dennis Deridder	Klacht over de houding van internaatsb eheerder inzake bespreking over kostgeld internaat	31/1	O G >	Ontoer eikend e inform atiever strekki ng, onheu se bejege ning	AD Jan Michielse	<i>Afhandeling op 14/2</i>  <b>Klacht werd opgelost</b>
								<b>SGR 7</b>	

13	<u>31/1</u>	Brief VO	Oscar Van Roosbroeck	Klacht over uitsluiting zoon van school – over de opvolging van poging tot beroep aantekenen door klager	<u>31/1</u>	O > G	Minder e uitvoeringspraktijk + onzorgvuldige interne klacht en behandeling	AD Guy Van Lancker 2 <sup>e</sup> lijnsbehandeling door VO SGR 17	1 <sup>e</sup> lijn: voorlopige mededeling op 24/2 - 2 <sup>e</sup> lijn: afhandeling op 13/4 <u>VO gaf kwalificatie 'gegrond en niet herstelbaar'</u> <u>Klacht werd niet opgelost</u>
	<u>22/3</u>	2 <sup>e</sup> brief VO							
14	<u>17/2</u>	Brief B	Leerkrachten	Klacht betreffende personeels beleid SGR		NO >	Anoniem		Klacht met begeleidende brief doorgezonden naar vz raad van bestuur + AD

15	<u>23/2</u>	<u>Brief B</u>	<u>Baeyens</u> <u>Kristiaan</u>	<u>Klacht betreffende</u> <u>uitblijvend antwoord</u> <u>op bezwaarschrift aan</u> <u>RvB</u>	<u>25/2</u>	<u>O</u> <u>G</u>	<u>Minder</u> <u>e</u> <u>uitvoeringspraktijk</u> <u>(men vergat antwoord te versturen)</u>	<u>AD Robert</u> <u>Steuts</u>	<u>Afhandeling op 15/3</u>  <u>Klager heeft beroep aangetekend bij raad van state</u>  <u>SGR 10</u>  <u>Klacht werd niet opgelost</u>
16	<u>8/3</u>	<u>Brief B</u>	<u>Eric</u> <u>Bassez</u>	<u>Klacht over de regelgeving topsportconvenant</u>	<u>18/3</u>	<u>NO &gt;</u>	<u>Klacht over regelgeving</u>		<u>Klager doorverwezen naar politiek verantwoordelijken + info gegeven</u>

17	14/3	Brief VO	<u>Yolanda Lievens</u>	Klacht over onheuse bejegening door leerkracht	14/3	O > <u>DG</u>	Minder actieve dienstverlening	AD Harry Willekens	<i>Afhandeling op 25/4</i>
	17/5	2 <sup>e</sup> brief VO						2 <sup>e</sup> lijnsbehandeling door VO	VO gaf kwalificatie 'deels
	27/9	<u>Brief VO</u>						<u>SGR 20</u>	<u>gegrond en voldoende hersteld'</u>
									<u>Klacht werd opgelost</u>
18	16/3	Email B	<u>Eddy Niesten</u>	Klacht over de werking/beloid school	16/3	O <u>OG</u>	Geen schending van ombudsnormen	AD Paul Vanderstucken	<i>Afhandeling op 25/5</i>
								<u>SGR 13</u>	Betreft deels ontvankelijke klacht, voor wat de specifieke elementen betreft.

19	17/3	Brief B	Roland De Vlieghe	Klacht over lid van de raad van bestuur SGR	22/3	NO >	Klacht van personeelslid	Philip Vanhaver beke	<b>SGR 25</b>
20	24/3	Email B	Hendrik Van Roy	Klacht over houding buschauffeur schoolbus	29/3	O DG	Onheuse bejegening	AD Firmin Verbrugge	<b>SGR 19</b> Klacht werd <u>opgelost</u>

21	11/4	Brief B	Mario De Bont	Klacht betreffende een tuchtsancti e opgelegd aan zoon omwille van het bijhebben van een speelgoed mes	13/4	O OG	Geen schen ding van ombu dsnor men + proce dure is correc t verlop en	AD Marc Desmidt	<i>Afhandeling op 18/4</i>
								SGR 23	

22	12/4	Brief VO	Katrien Daneels	Klacht betreffende tussenkomp st sociale dienst	12/4	O	Klacht van een perso neels- lid over dienst v/d instelli ng	sociale dienst	<i>Brief van sociale dienst aan AB op 12/5 + vergadering rvb SD op 7/7</i>  <i>Antwoord aan VO op 12/7</i>
								Rago centraal	

<b>23</b>	<b>4/5</b>	<b>Telefoon B</b>	<b>Sigrid Van den Bogaerde</b>	<b>Klacht betreffende bijdragen gevraagd aan de ouders voor huur boeken en kopies</b>	<b>4/5</b>	<b>NO &gt;</b>	<b>De klacht valt onder de principes van zorgvuldig bestuur</b>		
<b>24</b>	<b>4/5</b>	<b>Email B</b>	<b>Cecile Janssens</b>	<b>Klacht over financiële ongelijkheid rekenplichtig correspondenten</b>	<b>11/5</b>	<b>NO &gt;</b>	<b>Klacht van een personeelslid</b>	<b>sectoren personeel &amp; basisonderwijs</b>	<b><i>Afhandeling op 23/5</i></b>



<b>25</b>	<b>9/5</b>	<b>Email B</b>	<b>Alex Vertenten</b>	<b>Beroep tegen een tuchtmaatregel</b>	<b>9/5</b>	<b>NO &gt;</b>	<b>Georganiseerd beroep</b>	<b>AD Daniël De Coninck</b>	<b>Op 11/5 vond de beroepscommissie plaats, uitspraak: tuchtmaatregel was terecht</b>
								<b>SGR 24</b>	
<b>26</b>	<b>17/5</b>	<b>Brief B</b>	<b>Nadine Balduck</b>	<b>Klacht tegen optreden personeelslid CLB</b>	<b>18/5</b>	<b>O</b>	<b>geen oordeel mogelijk</b>	<b>directrice CLB</b>	<b>Afhandeling op 18/5</b>
								<b>SGR 10</b>	
<b>27</b>	<b>23/5</b>	<b>Email B</b>	<b>Boris Bracke</b>	<b>Klacht inzake de vervanging van het vak ICT door kunstgeschiedenis</b>	<b>24/5</b>	<b>NO &gt;</b>	<b>Klacht over regeling</b>	<b>PBD – Hilde De Meyer</b>	<b>Afhandeling op 24/5</b>

28	30/5	Email B	Luc Vanobost	Klacht inzake handeling leerkracht	31/5	O G	Onheuse bejegening	directie/A D Daniel De Coninck	<i>Afhandeling op 12/6</i>
								<b>SGR 24</b>	<b><u>Klacht werd opgelost</u></b>
29	31/5	Telefoon B	Randy Knol	Klacht inzake werking school – houding directie	31/5	O OG	Geenschen ding van ombudsnormen	AD Marc Desmidt	<i>Precieze datum afhandeling niet bekend doch &lt; 30/6</i>
								<b>SGR 23</b>	

30	<u>2/6</u>	<u>Telefoon B</u>	<u>Carine Bergmans</u>	<u>Klacht inzake houding directie tav leerling</u>	<u>2/6</u>	<u>O</u> <u>OG</u>	<u>Geen schending van ombudsnormen + versie van feiten van leerlinge is niet juist</u>	<u>AD Marc Desmidt</u>	<u>Wegens dringendheid telefonisch contact opgenomen met AD</u>
									<i>Afhandeling op 2/6</i>
								<u>SGR 23</u>	

31	3/6	Brief B	Norbert Saey	Leerkracht klaagt over het optreden van een pedagogisch adviseur	/	O OG	Geenschen- ding van ombu dsnor men	Pedagogi sch- adviseur coördinat or Rago Centraal	Afhandeling op 13/7
32	6/6	Email B	Marleen Dillen	Klacht stagiair kleuterjuf in basisschool	6/6	NO >	GO is niet bevoegd		
33	16/6	Brief B	Anoniem	Klacht over kostprijs maaltijden CVO		NO >	Anoniem	directie/A D Firmin Verbrugge SGR 19	Klacht overgemaakt aan directie en algemeen directeur

34	17/6	Brief B	Anoniem	Klacht over houding directie school		NO >	Anoniem	AD Marc Lemmens SGR 4	Klacht overgemaakt aan directie en algemeen directeur
35	17/6	Brief B	Lema Kim	Klacht over racistisch gedrag Turkse jongeren – niet optreden directie	20/6	O OG	Geenschen ding van ombudsnormen	AD Firmin Verbruggen/ directeur Fons Colman SGR 19	<i>Precieze datum afhandeling niet bekend</i>
36	20/6	Brief B Via FIN + via secretaris	Leerkrachten (anoniem)	Klacht inzake uitbating parking school	/	NO >	Klacht van personeelsleden	AD Guy Beckx SGR 12	Brieven verstuurd naar AD en directie

37	20/6	Email B	<u>Nico De Smet</u>	Klacht inzake sluiting school, keuzevrijheid zou in het gedrang worden gebracht	<u>20/6</u>	O <u>OG</u>	Er waren gegroonde redenen om de school te sluiten	AD Xavier Defrancq/ sector basisonderwijs <b>2<sup>e</sup> lijnsbehandeling VO</b> <u>SGR 27</u>	<i>Afhandeling op 21/6</i>  <i>(1<sup>e</sup> antwoord aan klager) + 4/7 (antwoord aan VO)</i>  <u>VO gaf kwalificatie 'ongegrond'</u>
	28/6	Brief VO							
		<b>2<sup>e</sup> lijn</b>							
	<u>27/9</u>	<u>Brief VO</u>							
38	<u>20/6</u>	<u>Email B</u>	<u>Hort Ruyloft</u>	<u>Algemene klacht inzake inrichting lessen SO type 2</u>	<u>28/6</u>	<u>NO &gt;</u>	<u>Klacht over regelgeving</u>	<u>PA BuSO</u>	<i><u>Afhandeling op 28/6</u></i>

39	22/6	Brief B	Molenaar- Wouters	Klacht in de rand van C-attest. Ouders vonden de communicatie gebrekkig	O OG	dossier te licht bevonden	raad van bestuur	<i>Afhandeling op 20/9</i>
							<b>SGR 4</b>	
40	28/6	Brief B	Marc Van den Noordgaete	Klacht van een (ex)-personeelslid inzake <b>pesten op het werk</b>	29/6 NO >	Klacht van een personeelslid	vertrouwenpersoon/ preventieadviseur	
	7/10	Email B					<b>SGR Brussel</b>	

41	8/7	Brief B via departe ment	Martine Uytborc k	Klacht over beleid directie school	/	NO >	Klacht over beleid	AD Marc Desmidt  SGR 23	Brief overgemaakt ter kennisgeving en gewenste opvolging
42	12/7	Brief VO	Frans Dams	Vraag VO om bespreking over dossier Frans Dams (vraag om inzage dossier)		NO >	Kenne lijk ongeg n rond	AD Jan Michielse  SGR 7	Beroepscomm issie openbaarheid bestuur wees vraag om inzage af



43	<u>4/8</u>	<u>Brief B</u> <u>Via OOP</u>	<u>Griet De</u> <u>Wolf</u>	<u>Klacht</u> <u>inzake</u> <u>ontslag</u> <u>kleuterjuf</u>	<u>19/8</u>	<u>O</u> <u>OG</u>	<u>Geen</u> <u>schending</u> <u>van</u> <u>ombu</u> <u>dsnormen</u>	<u>AD Dirk</u> <u>Van de</u> <u>Vondel</u>	<u>Afhandeling</u> <u>op 19/8</u>
								<u>SGR 1</u>	
44	<u>8/8</u>	<u>Email</u> <u>VO</u>	<u>Georget</u> <u>te Huys</u>	<u>Klacht</u> <u>inzake</u> <u>uitblijvend</u> <u>antwoord</u> <u>van sociale</u> <u>dienst</u>	<u>8/8</u>	<u>O</u> <u>OG</u>	<u>Geen</u> <u>schending</u> <u>van</u> <u>ombu</u> <u>dsnormen</u>	<u>sociale</u> <u>dienst</u>	<u>Afhandeling</u> <u>op 10/8</u>  <u>(Vanuit SD</u> <u>werd op 28/6</u> <u>een</u> <u>antwoordberic</u> <u>ht verstuurd +</u> <u>nieuw</u> <u>antwoord op</u> <u>10/8)</u>
	<u>3/10</u>	<u>Email B</u>		<u>Klager</u> <u>verwacht</u> <u>verdere</u> <u>info</u>				<u>Rago</u> <u>Centraal</u>	<u>SD bezorgde</u> <u>verdere info.</u>

45	<u>16/8</u>	<u>Telefoon B</u>	<u>Veerle Vermandere</u>	<u>Klacht inzake stelling directie: zoon niet meer welkom in school</u>	<u>17/8</u>	<u>O</u> <u>OG</u>	<u>Geenschen ding van ombudsnormen</u>	<u>directie/A D Willy Dewulf</u>	<u>Afhandeling op 12/9</u> <u>(afsprak tss alle betrokken partijen)</u>
	<u>Zie 57.</u>							<u>SGR 26</u>	
46	<u>22/8</u>	<u>Telefoon B</u>	<u>Daisy Piernay</u>	<u>Klacht inzake laattijdige samenkoms delibereeren de klassenraad + foutieve informatie gegeven door directie</u>	<u>22/8</u>	<u>O</u> <u>OG</u>	<u>Geenschen ding van ombudsnormen</u>	<u>AD Luc Van Gasse</u>	<u>Afhandeling op 29/8</u>
								<u>SGR 6</u>	

<b>47</b>	<b>25/8</b>	<b>Telefoon B</b>	<b>Hubert Schepe ns</b>	<b>Klacht inzake het niet toelaten van het dragen van de hoofddoek in school</b>	<b>25/8</b>	<b>O OG</b>	<b>Geenschen ding van ombudsnorm</b>	<b>directie /AD</b>	<b>Info en advies verstrekt</b>
								<b>SGR 13</b>	
<b>48</b>	<b>26/8</b>	<b>Brief B</b>	<b>Chantal Degol</b>	<b>Melding van problemen door voorzitter van schoolraad</b>		<b>NO &gt;</b>	<b>Klacht van een persoon -lid</b>	<b>AD Guy Beckx</b>	
								<b>SGR 12</b>	

49	29/8	Brief VO	Cindy De Brandt	Klacht over het niet ontvangen van een duplicaat van een diploma	30/8	O OG	Geen schending van ombudsnormen	medewerker school KTA Aalst	<i>Afhandeling op 30/8</i>
								<b>SGR 19</b>	
50	13/9	Email B	Michel Marmenout directeur	Klacht inzake vervoersproblematiek		NO >	Klacht van een persoon	sector leerlingen vervoer Jaques Debouserie	Deze klacht werd als agendapunt geplaatst op de bijeenkomst POP W-VI op 18/10

51	<u>19/9</u>	<u>Brief minister</u>	<u>Marc Smeyers</u>	<u>Klacht van een personeelslid over een ontslag om dringende redenen</u>	<u>/</u>	<u>NO &gt;</u>	<u>Klacht van een personeelslid</u>	<u>AD Dirk Van de Vondel</u> <u>SGR 1</u>	<u>Antwoord verstrekt aan minister op 20/9 + brief klager ter info bezorgd aan AD</u>
52	<u>26/9</u>	<u>Brief VO</u>	<u>Johan Geets</u>	<u>Klacht inzake informatieverstrekking over opleiding in CVO</u>	<u>26/9</u>	<u>O</u> <u>OG</u>	<u>Voldoende informatieverstrekking</u>	<u>directie school</u> <u>2<sup>e</sup> lijnsbehandeling VO</u> <u>SGR 11</u>	<u>Afhandeling op 4/10</u> <u>Kwalificatie VO nog niet bekend</u> <u>Opgelost??</u>
	<u>22/12</u>	<u>Brief VO</u> <u>2<sup>e</sup> lijn</u>							

53	26/9	Brief VO	Pieter Haemers	Klacht over oriëntatiete st CLB	26/9	O OG	Geen schending van ombudsnormen	AD Jan Michielsen + directie CLB	<i>Afhandeling op 30/9</i>
								SGR 7	
54	4/10	Tel B	Anoniem	Klacht inzake optreden leerkracht	4/10	NO >	Anoniem		Het advies verleend met de vervangende directie in gesprek te gaan

55	4/10	Tel B	Chantal Claude	Klacht inzake pesten op het werk  door directie	4/10	NO >	Klacht van een perso neels- lid	SGR 22	Advies verleend
56	5/10	Tel B	Anonie m	Klacht van een personeelsl id over beleid directie	5/10	NO >	Anoni em	AD Hans Weyns  SGR 18	Advies verleend over indienen klacht bij bevoegde instantie
57	10/10	Tel B	Veerle Verman dere	Uiting van bezorgdhei d over regeling voor zoon William	10/10	O OG	Geen schen ding van ombu dsnor men	AD Willy Dewulf  SGR 26	<i>Afhandeling op 15/11</i>

Zie  
68.

Zie  
45.

58	12/10 Tel B	Bart Robrecht	Klacht inzake pesten op het werk door directie	12/10 NO >	Klacht van een personeelslid	AD Guy Van Lancker (informeel)	Advies verleend
						SGR 17	
59	12/10 Tel B	Veronique De Meerleer	Klacht over beslissing selectiecommissie voor aanstelling directeur	12/10 NO >	Klacht van een personeelslid		Info en advies verleend



60	18/10	Email B	Harry De Swerts	Klacht inzake ongepast gedrag leraar	18/10	O G	Niet correcte handelingspersoneelslid	AD Carlo Janssens	<i>Afhandeling op 19 en 20/10</i>  <u>Klacht werd opgelost</u>
		<u>Zie 62.</u>						<u>SGR 2</u>	
61	19/10	Brief via departement	M. Jacob	Klacht inrichting studierichting	19/10	O DG	Minder goede uitvoeringspraktijk	directie Johan Debonnet/ AD Willy Dewulf	<i>Afhandeling op 27/10 en 10/11</i>  <u>Klager diende klacht in bij inspectie SO</u>  <u>Klacht werd opgelost</u>
	21/10	<u>Tel</u>		<u>uurwerkmaaken</u>				Inspectie SO <u>SGR 26</u>	

62	19/10	Email B	Omer Thomas setti	Klacht inzake ongepast gedrag leraar	20/10	O G	Niet correc te handel ing perso neelsli d	AD Carlo Janssens  SGR 2	<i>Afhandeling op 19 en 20/10</i>  <u>Klacht werd opgelost</u>
		<u>Zie 60.</u>							
63	27/10	Brief VO	Tom Reynder s	Klacht inzake het bekomen van leerplanne n	27/10	O DG	Ontoer eikend e inform atiever strekki ng door de school	PBD	<i>Afhandeling op 10/11</i>  <u>Klacht werd opgelost</u>

64	28/10	Email B	Reiner Loos	Klacht over het niet volledig terugbetalen van vervoerskosten	28/10	NO >	Klacht van een (ex) persoonslid	AD Hans Weyns  SGR 18	Info en advies verstrekt. AD verstrekte gemotiveerd antwoord aan klager.
65	3/11	Brief B via vz Rago	Frank Lepouttre	Klacht over plagen van hond door kinderen	4/11	O OG	Geen schending van ombudsnormen	directeur Luc Smet  SGR 18	<i>Precieze datum afhandeling niet bekend</i>  Directeur legde klacht neer bij burgemeester + bij parket tegen klager

66	9/11	Email B	Mariann e Loos	Klacht over het aflasten van cursussen NAS	10/11	O OG	Geen schen ding van ombu dsnor men	Fernand Van de Neste - coördinat or NAS	<i>Afhandeling op 10/11</i>
								Rago centraal	

67	14/11	Brief VO	Georges Bol	Klacht over inschrijving CVO	14/11	O	Niet-correc	AD Carlo Janssens	Afhandeling op 13/12
	29/11	Email B				G	te handel		
	2/12	Email B					ing van een perso	2 <sup>de</sup> lijnsbehandeling door VO	
	5/1/06	Brief VO					neelsli	SGR 2	<u>Kwalificatie VO nog niet bekend</u>
		<u>2<sup>e</sup> lijn</u>					d + zorgvuldige interne klachtenbehandeling		<u>Nog niet afgerond</u>

68	21/11	Brief B	Anoniem	Klacht over beleid directie	/	NO >	Anoniem	AD Hans Weyns + Raad van Bestuur	
								SGR 18	
									Zie 56.
69	24/11	Email B	Koenraad Heyens	Klacht over toelating roken op een evenement georganiseerd in school	25/11	O OG	Geen schending van ombudsnormen	directie BaO/ preventie adviseur-coördinator op 25/11	<i>Afhandeling op 25/11</i>
								SGR 1	

---

<b>70</b>	<b>25/11</b>	<b>Brief B</b>	<b>Sabine Lamont</b>	<b>Klacht over les LO</b>	<b>29/11</b>	<b>O OG</b>	<b>Geen schen ding van ombu dsnor men</b>	<b>directie KA</b>	<b><i>Afhandeling op 12/12</i></b>
-----------	--------------	----------------	--------------------------	-------------------------------	--------------	-----------------	---	------------------------	--

---

**SGR 10**

---



Klachtendienst  
10 februari 2006

## **Klachtenbehandeling in 2005 Rapportage van de Klachtendienst van Kind en Gezin**

Greet Willems  
coördinator Klachtendienst



**KLACHTENBEHANDELING IN 2005 RAPPORTAGE VAN DE KLACHTENDIENST 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 ..... 5**

**1.2 Procedure bij klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin.. 5**

**2 OPZET VAN DE REGISTRATIE..... 6**

**3 BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD ..... 6**

**KLACHTEN OVER KIND EN GEZIN ..... 7**

**3.1 Wijze waarop de klachtendienst werd gecontacteerd ..... 7**

**3.2 Klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen..... 7**

**3.3 Ontvankelijkheid van de klachten over Kind en Gezin..... 8**

**3.4 Inhoud van de ontvankelijke klachten over Kind en Gezin ..... 9**

**3.5 Gegronde klachten over Kind en Gezin: oplossen van het probleem..... 14**

**3.6 Termijnen voor de behandeling van de klachten over Kind en Gezin..... 15**

**KLACHTEN OVER DE VOORZIENINGEN ONDER DE BEVOEGDHEID VAN KIND EN  
GEZIN ..... 16**

**3.7 Wijze waarop de klachtendienst werd gecontacteerd ..... 16**

**3.8 Klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen..... 16**

**3.9 Ontvankelijkheid van de klachten over een voorziening..... 17**

**3.10 De ontvankelijke klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus ..... 18**

<b>3.11</b>	<b>De ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, een CKG of een VK.....</b>	<b>20</b>
<b>3.12</b>	<b>De ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening .....</b>	<b>21</b>
<b>3.13</b>	<b>Termijnen voor de behandeling van de klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin .....</b>	<b>24</b>
<b>4</b>	<b>EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD .....</b>	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>REALISATIE IN HET AFGELOPEN JAAR TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING .....</b>	<b>FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.</b>
<b>6</b>	<b>VOORSTELLEN TOT VERBETERING.....</b>	<b>FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.</b>
<b>7</b>	<b>INGEVULDE VRAGENLIJST .....</b>	<b>31</b>

# 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 Gezin<sup>1</sup>.

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 overlopen<sup>2</sup>.
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. Voor klachten over Kind en Gezin gaat het om een brief of een mail, voor klachten over een voorziening kan dat ook telefonisch verlopen<sup>3</sup>. In de ontvangstmelding wordt zoveel mogelijk aangegeven op welke wijze de Klachtendienst gevolg zal geven aan de klacht. Vandaar dat de ontvangstmelding meestal wordt verstuurd na de bespreking van de klacht op het teamoverleg (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. Als bijvoorbeeld door de anonieme oproep twijfel wordt gezaaid over de veiligheid van de kinderen in een bepaalde voorziening, dan zal de Klachtendienst zeker een initiatief nemen.

---

<sup>1</sup> Willems G., De procedure voor de behandeling van klachten door de Klachtendienst van Kind en Gezin, 1 maart 2004.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> De ontvangstmelding wordt meestal op dezelfde wijze gecommuniceerd als hoe de oproeper zelf contact nam (telefonische oproepen worden telefonisch beantwoord, mails per mail, enz. ...).

## **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.

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 beklaagde medewerker vragen het ongenoegen te bespreken en daarvan verslag uit te brengen
- het ongenoegen doorgeven als nuttige informatie
- schriftelijke stukken raadplegen
- advies vragen

Alles wordt in het werk gesteld om 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 van 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 inspectieambtenaar 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 inspectieambtenaar de opdracht geven om de voorziening te bezoeken en het probleem expliciet te bespreken. De inspectieambtenaar 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 een ernstige 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 (bijvoorbeeld een persoonlijk bezoek door de inspectieambtenaar 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 dienst inspectie 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. De Klachtendienst hanteert voor deze klachten een behandeltermijn van 3 maanden.

## 2 Opzet van de registratie

Om tegemoet te kunnen komen aan de wettelijke verplichting om vóór 10 februari te rapporteren over het voorbije werkingsjaar, werd beslist om het registratiejaar af te sluiten op 30 november. Voorliggend rapport heeft aldus betrekking op de oproepen die de Klachtendienst van Kind en Gezin ontving in de periode van **1 december 2004 tot 30 november 2005**.

Het aanvullen van het gegevensbestand werd afgesloten op 20 januari 2006. Op dat moment waren er nog 42 klachtendossiers die vóór 30 november 2005 geopend werden en nog in behandeling waren. Het ging om klachten over voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin. Voor dergelijke klachten voorziet de procedure een behandeltermijn van 3 maanden.

## 3 Bespreking van het klachtenbeeld

### Totaal aantal oproepen

In 2005 ontving de klachtendienst van Kind en Gezin 1418 oproepen waarbij de gebruiker een concreet probleem (of problemen) wilde bespreken<sup>4</sup>.

Bij 1410 oproepen werd de werking van 1 dienst besproken of aangeklaagd. 7 oproepers dienden klacht in over 2 diensten en 1 oproeper diende klacht in over 3 diensten. De Klachtendienst noteerde aldus 1427 klachten, infovragen over of meldingen van een probleem.

**Tabel 1: aantal oproepen\* en aantal dossiers op de Klachtendienst van Kind en Gezin in 2005 naar de aard van de oproep**

	<i>Oproepen</i>	<i>Dossiers</i>
Informatieve oproep	194	194
Melding**	93	93
Klacht	1052	<b>1061</b>
Ongenoegen of probleem buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst	79	79
Totaal	1418	1427

\*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 of een (opvang)voorziening die zelf meldt dat er zich een probleem heeft voorgedaan.

### Vragen naar informatie, meldingen en klachten

Bij 194 oproepen gaf de gebruiker aan *enkel informatie of advies te willen* over de context van een probleem of hoe hij/zij met een concreet ongenoegen zou kunnen omgaan.

93 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 (63) zorgde de Klachtendienst ervoor dat de betrokken dienst gevat werd zodat die iets aan het probleem kon

<sup>4</sup> 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.

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.

1052 oproepers dienden een klacht in over Kind en Gezin of over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin. Soms handelde 1 klachtenoproep over verschillende diensten waardoor in totaal 1061 klachtendossiers werden opgesteld.

### **Oproepen buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst**

Bij 79 oproepen werd een probleem aangehaald dat buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst van Kind en Gezin viel. Het ging om 39 oproepen over een intra-familiaal probleem en 40 oproepen over een andere dienst van de Vlaamse Overheid of een handelspraktijk. De Klachtendienst zorgde ervoor dat deze oproepers onmiddellijk werden geholpen door informatie te geven en gepast door te verwijzen. Deze 79 oproepen worden in wat volgt niet verder besproken.

### **Totaal aantal klachten**

De Klachtendienst opende in 2005 in totaal 1061 klachtendossiers. Het gaat om 182 klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin zelf en 879 klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin.

***Tabel 2: aantal klachten op de Klachtendienst van Kind en Gezin in 2005 enerzijds over Kind en Gezin en anderzijds over een voorziening onder de bevoegdheid van de instelling***

	<i>Aantal</i>
Klachten over Kind en Gezin	182
Klachten over een voorziening	879
Totaal	1061

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**

### **3.1 Wijze waarop de klachtendienst werd gecontacteerd**

Bij 43,4 % van de 182 klachten over de diensten van Kind en Gezin nam de klager telefonisch contact op met de Klachtendienst. Bij 15,3 % van de klachten was er een brief of een fax. 41,2 % van de oproepers stuurde een mail.

### **3.2 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. 71,4 % van de oproepen (N=130) kwamen van ouders van jonge kinderen, aanstaande ouders of (kandidaat)adoptieouders. Bij 13,2% van de oproepen (N=24) ging het om een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin die klacht wilde indienen over de instelling. Bij 6 % was de klager nog iemand anders (bijvoorbeeld tewerkgesteld in een dienst die met Kind en Gezin te maken heeft, een andere arts).

Bij 17 oproepen was er aanvankelijk geen rechtstreeks contact met de Klachtendienst en werd de klacht bijvoorbeeld via een personeelslid van Kind en Gezin, via de Vlaamse Ombudsdienst, via het kabinet of via nog een andere dienst (ziekenfonds, televisieprogramma, ...) doorgegeven.

**Tabel 3: klachten over Kind en Gezin in 2005 naar de hoedanigheid van de oproeper**

	Aantal	%
Klager neemt rechtstreeks contact met de Klachtendienst:		
- ouders, primaire omgeving kind	130	71,4
- voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin	24	13,2
- andere	11	6,0
(subtotaal rechtstreeks contact)	(165)	(90,7)
Via een derde:		
- via personeelslid van de instelling	6	3,3
- via (of van) de Vlaamse Ombudsdienst	3	1,6
- via het kabinet	3	1,6
- via andere dienst (ziekenfonds, televisieprogramma, ...)	5	2,7
(subtotaal via een derde)	(17)	(9,3)
Totaal	182	100,0

### 3.3 Ontvankelijkheid van de klachten over Kind en Gezin

In 2005 was ongeveer 55 % van de klachten over Kind en Gezin ontvankelijk. Het gaat om 100 dossiers.

In meer dan een derde van de klachtendossiers (67 dossiers of 36,8 %) startte de Klachtendienst geen onderzoek omdat het ongenoegen ging over de regelgeving of het beleid van de Vlaamse overheid of over het beleid van Kind en Gezin. De Klachtendienst maakte de inhoud van deze oproepen over aan de beleidsafdeling zodat die de oproeper kon informeren over het hoe en het waarom van de beleidskeuze en eventuele perspectieven in de toekomst.

Klachten over het beleid kinderopvang (N=55)

- De meest voorkomende klacht over het beleid was de klacht over het tekort aan opvangmogelijkheden in bepaalde streken in Vlaanderen. (N=17)
- 7 ongenoegens handelden over het niet tijdig verwittigen van ouders van een nakende intrekking van een attest van toezicht, communicatie vlak voor en na een intrekking en het niet verlenen van hulp bij zoeken naar alternatieve opvangmogelijkheden.
- 5 ouders vonden dat het afleveren van een fiscaal attest voor opvangkosten niet zou mogen gekoppeld zijn aan een attest van toezicht.
- Er waren 4 klachten over de interne richtlijn van Kind en Gezin ter preventie van wiegendood, meer bepaald over het advies om kinderen jonger dan 1 jaar niet met een knuffel te laten slapen in de kinderopvang.
- 4 klachten handelden over de richtlijn rond het verstrekken van medicatie in de kinderopvang. Men was namelijk niet akkoord dat volgens Kind en Gezin medicatie enkel kan gegeven worden op doktersvoorschrift, zelfs al gaat het om medicatie die vrij te verkrijgen is bij de apotheker. Ouders voelden zich hierdoor betutteld en vonden dat zichzelf ook zouden moeten kunnen toelating geven voor het toedienen van deze "vrije" medicatie.
- Er waren 4 klachten over het systeem van toekennen subsidie aan kinderopvang (of het gebrek daaraan). Zo vond bijvoorbeeld een oudere onthaalmoeder dat startende collega's inderdaad een starterspremie moeten kunnen krijgen maar vond zij dat wie 10 jaar in het vak zit ook een premie moet kunnen krijgen voor vervanging van materiaal. Anderen vonden dat Kind en Gezin te weinig doet om de leefbaarheid van de zelfstandige opvang te vergroten.
- 3 ouders klaagden over de wetgeving rond de ouderbijdragen.
- 3 ouders vonden dat de regelgeving op de kinderopvang te streng is en dat honden in de opvang bij de kinderen zouden moeten kunnen blijven.

- Andere beleidsklachten waren bijvoorbeeld dat Kind en Gezin de ouders niet helpt als een zelfstandig opvanginitiatief zijn deuren sluit, of dat men in een zelfstandige kinderopvang onder toezicht van Kind en Gezin enkel Frans praat, ...

Klachten over de regelgeving of beleid preventieve gezinsondersteuning (N=10)

- Er waren 4 klachten over het beleid rond vaccineren zoals de klacht dat men op het consultatiebureau geen afzonderlijk polio-vaccin kan krijgen, of een andere dat men bij Kind en Gezin teveel aandringt om alle vaccins te geven.
- Een ouder klaagde over het feit dat Kind en Gezin de urinetest heeft afgeschaft, een andere ouder was ontevreden over het afschaffen van de verzorging van de navel met zilvernitraat.
- Verder voelde een ouder zich benadeeld door de richtlijn dat kinderen met domicilie net over de grens geen beroep meer kunnen doen op Kind en Gezin.
- Een klager vond dat Kind en Gezin borstvoeding (nog) niet genoeg ondersteunt.
- 1 klacht ging erover dat Kind en Gezin veganisme bij baby's afkeurt.
- Tenslotte waren er ook 2 klachten over de overgangsprocedure voor kandidaat-adoptanten die van start waren gegaan onder de oude regelgeving en in september 2006 zich moesten schikken naar de nieuwe regelgeving inzake adoptie.

Er was 1 klacht over het beleid inzake klachtenbehandeling. Deze had betrekking op het feit dat men ook gevolg kan geven aan een anonieme klacht. Tenslotte was er een klacht over het beleid van Kind en Gezin om sponsors te aanvaarden waardoor de instelling volgens de oproeper minder geloofwaardig is bij het verstrekken van objectieve gegevens inzake voeding, verzorging en veilige babyartikelen.

De Klachtendienst noteerde volgende andere redenen voor het onontvankelijk verklaren van een klacht:

6 klachtendossiers handelden over een beslissing waarvoor nog een beroep mogelijk was (beroep tegen intrekking van een attest van toezicht). Er waren 4 onontvankelijke klachten die "kennelijk ongegrond" waren. 2 daarvan handelden over een inspectieambtenaar. De Klachtendienst oordeelde hierbij op basis van de gegevens die de oproeper verschaftte dat inspectie kennelijk zijn taak correct had uitgevoerd. Bij 1 kennelijk ongegronde klacht was de verwachting van de klager niet realistisch en bij 1 bleek het om een misverstand te gaan. In 3 dossiers bleef de klager zo vaag dat een klachtenbehandeling niet mogelijk was en gaf men ook geen bijkomende info als daarom werd verzocht.

**Tabel 4: klachten over Kind en Gezin in 2005 naar de ontvankelijkheid**

	Aantal	%
Ontvankelijk	100	54,9
Onontvankelijk		
- over regelgeving of beleid	67	36,8
- over beslissing waarvoor men bezwaar kan indienen	6	3,3
- kennelijk ongegronde klacht	4	2,2
- volledig onbekende klager, klacht over interne personeelsaangelegenheid	2	1,1
- te vaag, niet bereid meer info te verschaffen	3	1,6
Totaal	182	100,0

### **3.4 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 49 klachten over de eigen preventieve dienstverlening van Kind en Gezin aan (aanstaande) ouders van jonge kinderen en anderzijds de 51 klachten over de administratieve diensten of beleidsdiensten van de instelling.



## De eigen preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin

Er waren 29 klachten over een regioverpleegkundige en 3 over een gezinsondersteuner die huisbezoeken brengen en ouders met een jong kindje ontvangen op de consultatiebureaus. Ook was er 1 klacht over een regioteamverantwoordelijke.

Verder registreerde de Klachtendienst 8 klachten over de permanentie op het regiohuis<sup>5</sup> en 8 over de dienstverlening op het consultatiebureau.

### Voorwerp van de klachten

Voor iedere klacht konden tot 2 onderwerpen geregistreerd worden<sup>6</sup>. Als mogelijke thema's werd de lijst van ombudsnormen gehanteerd.

Voor de 33 klachten over een regioteamlid werden samen 40 ombudsnormen aangeduid als voorwerp van de klacht. Deze hadden voornamelijk betrekking op de inhoud van de dienstverlening (9), ontoereikende informatieverschaffing (9) het niet nakomen van afspraken, bezoek overgeslagen of onverwacht bezoek brengen (6), onvriendelijk zijn of kwetsen, niet luisteren, geen tijd nemen (6), te weinig discreet zijn (6) of nog iets anders.

Van de 8 klachten over de permanentie op het regiohuis handelden er 7 over de bereikbaarheid.

De 8 klachten over de dienstverlening op het consultatiebureau met gedeeltelijke verantwoordelijkheid van Kind en Gezin handelden bijvoorbeeld over lang moeten wachten in de wachtzaal of over ontoereikende informatieverstrekking. Het zijn oproepen waarbij men op het eerste zicht niet kan uitmaken of er iets mis liep bij Kind en Gezin (bijvoorbeeld té veel afspraken geboekt), dan wel bij de CB-arts (die bijvoorbeeld té laat aan de consulten begon) of waarbij beide partijen hun dienstverlening niet goed op elkaar afstemden (bijvoorbeeld regioverpleegkundige gaf ander advies dan de CB-arts).

### Eindbevindingen

**Tabel 5 : aantal ontvankelijke klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning in 2005 naar de eindbevinding**

Eindbevinding	Over een RTL*	Over de permanentie **	Over de dienstverlening op het CB***	Totaal aantal	%
(Deels) gegrond	18	4	7	29	59,2
Ongegrond	2	0	0	2	4,1
Terechte opmerking	0	1	1	2	4,1
Klacht blijft betwist	11	2	0	13	26,5
Klacht stopgezet****	2	1	0	3	6,1
Totaal	33	8	8	49	100,0

\*RTL: regioteamlid: een regioverpleegkundige, gezinsondersteuner of regioteamverantwoordelijke

\*\* Het ging hier over de permanentie op de regiohuizen die op de "klassieke" manier werkten, proefproject West-Vlaanderen niet inbegrepen.

\*\*\*Dienstverlening op het consultatiebureau met gedeelde verantwoordelijkheid van Kind en Gezin en het organiserend bestuur van het consultatiebureau.

\*\*\*\* bijvoorbeeld omdat de klager daarom verzocht of omdat het voorwerp van de klacht wegviel (het probleem ondertussen vanzelf was opgelost of door toedoen van de klachtendienst werd opgelost)

<sup>5</sup> Het ging hier over de permanentie op de regiohuizen die op de "klassieke" manier werkten. In de provincie West-Vlaanderen liep een proefproject waarbij de permanentie werd gerealiseerd via de Kind en Gezin-lijn. Gezien het om een proefproject ging om nadien beleidskeuzes te kunnen maken, wordt hierover apart gerapporteerd bij klachten over de beleidsdiensten.

<sup>6</sup> Het voorwerp van de klacht werd in de registratie enerzijds omschreven in korte bewoordingen en anderzijds gescoord aan de hand van codes. Richtlijn was om enkel het belangrijkste voorwerp van de klacht te scoren en enkel indien nodig een tweede code te registreren. Gezien deze beperking werd voorrang gegeven aan dat voorwerp van de klacht dat als ontvankelijk element kon weerhouden worden. De registratie pretendeert aldus niet om een volledig zicht te geven op de waaier van onderwerpen die aan bod kwamen.

Bij 18 van de 33 ontvankelijke klachten over een regioverpleegkundige, gezinsondersteuner of regioteamverantwoordelijke kwam de klachtendienst tot de eindbevinding dat de klacht (minstens deels) gegrond was. 2 klachten bleken ongegrond, 11 werden betwist en voor 2 klachten werd de klachtenbehandeling stopgezet (bijvoorbeeld om het voorwerp van de klacht wegviel).

Bij 4 van de 8 ontvankelijke klachten over de permanentie op het regiohuis kwam de klachtendienst tot de eindbevinding dat de klacht (minstens deels) gegrond was. Bij 1 ging het om een terechte opmerking. Geen enkele klacht bleek ongegrond te zijn. 2 klachten werden betwist en voor 1 klacht werd de klachtenbehandeling stopgezet.

7 van de 8 klachten over de dienstverlening op het consultatiebureau waren gegrond. Bij 1 ging het om een terechte opmerking.

Samen betekent dit dat bijna 6 op de 10 klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin (deels) gegrond waren en meer dan een kwart betwist bleef. Slechts 2 klachten waren ongegrond.

### **Ombudsnorm bij de gegronde klachten**

Onderstaande tabel geeft het overzicht van de ombudsnormen die in het geding waren bij de (deels) gegronde klachten over de eigen preventieve dienstverlening. De registratie liet toe tot 2 ombudsnormen te scoren per klacht. Voor de 29 (deels) gegronde klachten werden samen 34 ombudsnormen gescoord. Bij een derde van de deels gegronde klachten was het probleem dat de medewerker van Kind en Gezin zijn afspraak niet nakwam, de klant zich onheus of onvriendelijk behandeld voelde.

***Tabel 6: ombudsnorm bij de (deels) gegronde klachten\* over de preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin in 2005***

	<i>Aantal (deels) gegrond</i>
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	5
Te lang moeten wachten	5
Ontoereikende informatieverstrekking	4
Onvoldoende bereikbaar	3
Afspraak niet nagekomen, voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	10
Te weinig discretie	3
Andere zoals infrastructuur, ...	4
<b>Totaal</b>	<b>34</b>

\*Voor de 29 (deels) gegronde klachten werden samen 34 ombudsnormen gescoord.

## De administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin.

De 51 ontvankelijke klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin hadden betrekking op verschillende afdelingen en diensten (zie tabel 7). De meeste klachten handelden over de centrale of provinciale diensten kinderopvang en over de inspectieambtenaren van Kind en Gezin.

**Tabel 7: ontvankelijke klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin in 2005 naar de dienst waarover het gaat**

	<i>Aantal</i>
Kinderopvang (centraal of provinciaal)	13
Preventieve gezinsondersteuning	6
Inspectie en Interne Audit	13
Communicatie algemeen, Kind en Gezin-lijn	10
Afdeling Algemene Diensten, beheersinstanties	3
Ondersteunende diensten	1
Openbaarheid van bestuur	2
Klachtendienst	3
Totaal	51

### Voorwerp van de klachten

Voor iedere klacht konden tot 2 onderwerpen geregistreerd worden<sup>7</sup>. Als mogelijke thema's werd de lijst van ombudsnormen gehanteerd. Voor de 51 klachten over een administratieve dienst werden samen 59 ombudsnormen aangeduid als voorwerp van de klacht.

Bij de 13 klachten over het domein kinderopvang werden er 14 ombudsnormen aangeduid. Het ging om 3 klachten over de inhoud van de dienst(verlening) (alle 3 ongegrond bevonden), 7 klachten over onjuiste, onduidelijke of te weinig info (7 klachten waarvan 2 deels gegrond, 3 ongegrond, 1 terechte opmerking en 1 klacht stopgezet), 2 klachten over een onvriendelijke houding (waarvan de klacht op verzoek van de klager werd stopgezet en 1 betwist bleef) en 1 over een praktisch probleem met de adressenlijsten op de website (deels gegrond).

De 6 klachten over de afdeling Preventieve Gezinsondersteuning handelden over 7 ombudsnormen. In 5 van de 6 dossiers ging het over onjuiste, onduidelijke of te weinig info geven over bijvoorbeeld gebruik van katoenen luiers, over de openbaarheid van bestuur, over overgangsdossiers adoptie, over constipatie bij baby's (waarvan 2 ongegrond en 2 deels gegrond). Verder was er een klacht over de timing van het oogonderzoek en één over te lang moeten wachten op een beloofde brochure (beide deels gegrond).

Bij de 13 klachten over de afdeling Inspectie en Interne Audit werden 15 ombudsnormen geregistreerd als voorwerp van de klacht. Daarvan handelden er 7 klachten over de inhoud van de bevindingen van een inspectieambtenaar (waarvan 4 ongegrond, 2 klachten stopgezet en 1 opgevolgd door de afdeling Inspectie en Interne Audit zelf. 5 klachten betroffen opmerkingen over de omgangsvormen (te bazig, verwijtend, ...) waarbij 4 ongegrond bleken en bij 1 de klacht werd stopgezet. De 2 klachten over inspectie die handelden over "te lang moeten wachten" werden gegrond bevonden. De klacht over te weinig discreet zijn werd opgevolgd binnen de afdeling Inspectie en Interne Audit zelf.

<sup>7</sup> Het voorwerp van de klacht werd in de registratie enerzijds omschreven in korte bewoordingen en anderzijds gescoord aan de hand van codes. Richtlijn was om enkel het belangrijkste voorwerp van de klacht te scoren en enkel indien nodig een tweede code te registreren. Gezien deze beperking werd voorrang gegeven aan dat voorwerp van de klacht dat als ontvankelijk element kon weerhouden worden. De registratie pretendeert aldus niet om een volledig zicht te geven op de waaier van onderwerpen die aan bod kwamen.

Er was 1 klacht over communicatie in het algemeen en 9 klachten over de Kind en Gezin-lijn. Van deze laatste hadden er 7 betrekking op het proefproject in West-Vlaanderen waarbij de regiopermanentie van de preventieve gezinsondersteuning werd gerealiseerd via de front-office te Brussel. De 2 andere klachten over de Kind en Gezin-lijn hadden te maken met vragen over kinderopvang.

Voor deze oproepen werden 13 ombudsnormen gescoord. In 3 gevallen ging het om te lang moeten wachten (bijvoorbeeld alvorens men iemand van de back-office aan de lijn kreeg). Verder waren er 4 klachten over ontoereikende informatieschaffing en 4 klachten over een onvriendelijke houding of een onheuse behandeling. 2 klachten gingen over de bereikbaarheid van een bepaalde dienst of persoon. Deze klachten werden allen (deels) gegrond bevonden.

Er waren 3 klachten over de Algemene Diensten (Kind en Gezin- Academie) en de beheersinstanties. Eén daarvan handelde over de inhoud van de beslissing (ongegrond bevonden) en 2 over ontoereikende informatieverschaffing waarvan één (deels) gegrond bevonden en één klacht stopgezet .

De klacht over de ondersteunende diensten handelde over te lang moeten wachten en afspraak niet nakomen (verzenden van een lijst). Ze werd deels gegrond bevonden.

De 2 klachten die betrekking hadden op de openbaarheid van bestuur, hadden te maken met te lang moeten wachten op een kopie van een verslag en met onheus behandelen.

De 3 klachten over de Klachtendienst handelden over onheus behandeld, niet correcte geïnformeerd en te lang moeten wachten. Ze werden alle 3 ongegrond bevonden.

### **Eindbevindingen**

Samen kwam de Klachtendienst bij ongeveer 45,1 % van de klachten over de administratieve diensten of beleidsdiensten van Kind en Gezin tot de eindbevinding dat de klacht (minstens deels) gegrond was. Eén derde van de klachten over de administratie bleek ongegrond te zijn.

**Tabel 8 : aantal ontvankelijke klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten in 2005 naar de eindbevinding**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
(Deels) gegrond	23	45,1
Ongegrond	17	33,3
Terechte opmerking	1	2,0
Klacht blijft betwist	1	2,0
Klacht stopgezet*	6	11,8
Opvolging door andere dienst binnen Kind en Gezin	3	5,9
<b>Totaal</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>

*\* bijvoorbeeld omdat de klager daarom verzocht of omdat het voorwerp van de klacht wegviel (het probleem ondertussen vanzelf was opgelost of door toedoen van de klachtendienst werd opgelost)*

### **Ombudsnorm bij gegronde klachten**

Onderstaande tabel geeft het overzicht van de ombudsnormen die in het geding waren bij de (deels) gegronde klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin. Voor de 23 (deels) gegronde klachten werden samen 29 ombudsnormen gescoord. Bij 8 gegronde klachten ging het om té lang moeten wachten en bij nog eens 8 gegronde klachten werd de informatie die werd verschaft, ontoereikend bevonden. Bij 7 gegronde klachten was het probleem dat de medewerker van Kind en Gezin zijn afspraak niet nakwam, de klant zich onheus of onvriendelijk behandeld voelde.

**Tabel 9: ombudsnorm bij de (deels) gegronde klachten\* over de administratieve diensten van Kind en Gezin in 2005**

	<i>Aantal (deels) geground</i>
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	0
Te lang moeten wachten	8
Ontoereikende informatieverstrekking	8
Onvoldoende bereikbaar	2
Afspraak niet nagekomen, voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	7
Te weinig discretie	0
Andere	4
<b>Totaal</b>	<b>29</b>

\*Voor de 23 (deels) gegronde klachten werden samen 29 ombudsnormen gescoord.

### **3.5 Gegronde klachten over Kind en Gezin: oplossen van het probleem**

Meer dan de helft van de klachten over een dienst of de dienstverlening van Kind en Gezin waren minstens deels geground. Het ging om 30 gegronde en 22 deels gegronde klachten.

**Tabel 10 : aantal ontvankelijke klachten over Kind en Gezin in 2005 naar de eindbevinding**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Geground	30	30,0
Deels geground	22	22,0
Ongegrond	19	19,0
Terechte opmerking	3	3,0
Klacht blijft betwist	14	14,0
Klacht stopgezet*	9	9,0
Opvolging door andere dienst binnen Kind en Gezin	3	3,0
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

\* bijvoorbeeld omdat de klager daarom verzocht of omdat het voorwerp van de klacht wegviel (het probleem ondertussen vanzelf was opgelost of door toedoen van de klachtendienst werd opgelost)

Voor ongeveer 58 % van de (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin noteerde de Klachtendienst dat het probleem na de klachtenbehandeling werd opgelost. 23 % werd voor een deel opgelost. 1 gegronde klacht bleef onopgelost.

**Tabel 11: aantal (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin in 2005 naar de mate van oplossing**

	<i>Aantal (deels) geground</i>	<i>%</i>
Opgelost	30	57,7
Deels opgelost	12	23,1
Onopgelost	1	1,9
Onduidelijkheid over de oplossing	9	17,3
<b>Totaal</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

### 3.6 Termijnen voor de behandeling van de klachten over Kind en Gezin

Bij klachten over Kind en Gezin werd de ontvangstmelding gemiddeld na 5,26 kalenderdagen verstuurd. De mediaan lag op 5 dagen.

Bij ongeveer 89 % van de klachtendossiers (ontvankelijk én onontvankelijke klachten) werd de ontvangstmelding binnen de 10 dagen verstuurd.

Wanneer de ontvangstmelding later werd verstuurd, werd niet alleen de ontvangst bevestigd maar werd tevens ook inhoudelijk een (definitief) antwoord verschaft.

**Tabel 12: klachten over Kind en Gezin in 2005 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de ontvangstmelding**

	Aantal	%
0 tot 10 dagen	158	88,8
11 dagen of meer	20	11,2
Totaal*	178	100,0

\* Voor 4 van de 182 klachtendossiers was het niet mogelijk een ontvangstmelding te versturen. Deze worden hier buiten beschouwing gelaten.

De klachtendossiers over Kind en Gezin werden gemiddeld 20,28 dagen na het binnenkomen van de klacht volledig afgewerkt. De mediaan ligt op 14 dagen. Dit wil zeggen dat ook de klager binnen deze termijn in kennis werd gesteld van de eindbevindingen<sup>8</sup>.

Bij 56 % van de klachten over Kind en Gezin werd het dossier in minder dan 20 dagen volledig afgewerkt. Ongeveer 90 % van de klachten werd behandeld binnen de termijn die het klachtendecreet oplegt.

**Tabel 13: klachten over Kind en Gezin in 2005 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en het afsluiten van het dossier**

	Aantal	%
0 tot 20 dagen	102	56,0
21 tot 45 dagen	61	33,5
(Subtotaal binnen de 45 dagen)	(163)	(89,5)
46 dagen of langer	19	10,4
Totaal	182	100,0

<sup>8</sup> In de registratie werd enkel de datum genoteerd waarop het klachtendossier werd afgesloten. Er werd geen aparte datum geregistreerd voor de eindbevinding. Vaak is het meedelen van de eindbevinding aan de klager de laatste stap die de Klachtendienst zet en is de datum van afsluiten dan ook de datum waarop de eindbevinding werd verstuurd. Regelmatig echter volgt de Klachtendienst een dossier nog verder op na het versturen van de eindbevinding. Voor die dossiers wordt enkel de datum geregistreerd waarop de Klachtendienst de laatste stap zette en het dossier effectief afsloot. Voor deze dossiers is de datum waarop de eindbevinding werd verstuurd niet beschikbaar.

## **KLACHTEN OVER DE VOORZIENINGEN ONDER DE BEVOEGDHEID VAN KIND EN GEZIN**

Voor 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. We gaan ervan uit dat de meeste problemen zonder tussenkomst van de Klachtendienst van Kind en Gezin kunnen opgelost worden.

### **3.7 Wijze waarop de klachtendienst werd gecontacteerd**

Bij 63,5 % van de klachten (558 van de 879) over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin nam de klager telefonisch contact op met de Klachtendienst. Bij 8,6% van de klachten was er een brief of fax. 26,7 % van de oproepers stuurde een mail. Slechts zeer uitzonderlijk (1,1%) had een persoonlijk gesprek plaats voor de intake van de klacht.

### **3.8 Klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen**

Bijna 95 % van de klagers nam zelf rechtstreeks contact op met de Klachtendienst. De klachten over de voorzieningen waren in 84,5 % van de gevallen afkomstig van een ouder of familielid van het kind dat van de voorziening gebruik maakte. Bij 7,3 % van de klachten is het een buur van de voorziening, een ex-personeelslid, iemand die solliciteerde of stage liep bij de voorziening die klacht indiende. Bij ongeveer 3 % ging het om een onthaalouder die ontevreden was over een dienst voor opvanggezinnen of een voorziening die ontevreden was over een andere voorziening.

Bij 40 klachten 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.

Voor een klein aantal dossiers kwam de Klachtendienst niet te weten wat de relatie was tussen de oproeper en de beklagde voorziening.

**Tabel 14: klachten over een voorziening in 2005 naar de hoedanigheid van de oproeper**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Klager neemt rechtstreeks contact met de Klachtendienst:		
- ouders, primaire omgeving kind	743	84,5
- voorziening onder Kind en Gezin	27	3,1
- andere zoals buur, ex-personeelslid, sollicitant, ...	64	7,3
<i>(subtotaal rechtstreeks contact)</i>	<i>(834)</i>	<i>(94,9)</i>
Via een derde:		
- via personeelslid van de instelling	28	3,2
- via een voorziening	1	0,1
- via kabinet	1	0,1
- via andere zoals via advocaat, via O.N.E., via politie...	10	1,1
<i>(subtotaal via een derde)</i>	<i>(40)</i>	<i>(4,6)</i>
Anonieme oproep, hoedanigheid onbekend	5	0,6
<b>Totaal</b>	<b>879</b>	<b>100,0</b>

### 3.9 Ontvankelijkheid van de klachten over een voorziening

Bijna 83 % van de klachten over een voorziening was ontvankelijk. Het gaat om 728 dossiers.

**Tabel 15: klachten over een voorziening naar de ontvankelijkheid of de reden van onontvankelijkheid in 2005**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Ontvankelijk	728	82,8
Onontvankelijk		
- buiten bevoegdheid Klachtendienst	30	3,4
- contractueel geschil, gerechtelijke procedure	86	9,8
- feiten meer dan 1 jaar oud of klacht werd reeds behandeld	4	0,5
- kennelijk ongegrond	6	0,7
- te vaag, niet bereid meer info te verschaffen	25	2,8
Totaal	879	100,0

Bij de onontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin waren er 30 die buiten het bevoegdheidsdomein van de Klachtendienst vielen. Deze klachten hadden wel te maken met een voorziening maar situeerden zich buiten het gereguleerde kader of buiten het domein waarover Kind en Gezin iets te zeggen heeft. Voorbeelden zijn de klachten over slechte huisvesting of slechte verzorging bij een niet gemelde of enkel gemelde opvang. Andere voorbeelden zijn de klachten van burens over de geluidshinder van spelende kinderen in de kinderopvang naast de deur.

In 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, minicrèche 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 86 onontvankelijke klachten.

Bij 4 klachtendossiers waren de feiten meer dan 1 jaar oud of werden de klachten onontvankelijk beschouwd omdat ze in hetzelfde jaar al eens behandeld werden.

Voor 6 klachten kon de Klachtendienst op basis van de gegevens die de oproeper aanbracht zelf uitmaken dat de klacht kennelijk ongegrond was. Het ging deels om onrealistische verwachtingen tegenover de voorziening.

Bij 25 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 16: ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2005 naar de sector.**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Consultatiebureau	82	11,3
Voorziening sector adoptie, CKG of VK	17	2,3
Kinderopvangvoorziening	629	86,4
Totaal	728	100,0

### **3.10 De ontvankelijke klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus**

In 2005 behandelde de Klachtendienst 82 ontvankelijke klachten over de consultatiebureaus voor het jonge kind en de prenatale consultatiebureaus.

Het gaat om 71 klachten over een consultatiebureau-arts, 5 klachten over een andere medewerker in dienst van het organiserend bestuur en 6 klachten over een aspect van de werking van een consultatiebureau dat onder de verantwoordelijkheid van het organiserend bestuur valt.

#### **Voorwerp van de klachten<sup>9</sup>**

Voor de 71 klachten over een consultatiebureau-arts werden 77 thema's aangekruist als voorwerp van de klacht.

Het thema "**inhoudelijk functioneren van de arts**" kwam in 47 klachten voor. Voorbeelden zijn het scheuren van de voorhuid bij een jongetje (5), verkeerd vaccin geven, onterecht alarmerend doorverwijzen, dronken zijn, ..; Om tot een eindbevinding te komen deed de Klachtendienst een beroep op de medische kwaliteitscoördinator van Kind en Gezin. Deze besprak de klacht met de betrokken arts. Bij 22 van deze 47 klachten bleek de problematiek (deels) gegrond te zijn, 9 klachten bleken ongegrond, 1 betrof een terechte opmerking en 7 werden betwist. 2 klachten werden stopgezet omdat de klager daarom verzocht of omdat het voorwerp van de klacht wegviel (het probleem ondertussen vanzelf was opgelost of door toedoen van de klachtendienst werd opgelost). 5 klachten werden opgevolgd door de medische kwaliteitscoördinator en/of het organiserend bestuur zonder eindbevinding bij de Klachtendienst en 1 klacht was nog niet afgewerkt op het moment van de registratie.

Bij 22 klachten ging het om **onvriendelijk of kortaf zijn, onheuse behandeling**. Om tot een eindbevinding te komen deed de Klachtendienst een beroep op het organiserend bestuur van het consultatiebureau. 9 van deze klachten bleken deels gegrond te zijn, 1 werd beschouwd als terechte opmerking en 5 bleven betwist. 1 klacht werd stopgezet. 4 werden opgevolgd door het organiserend bestuur zonder eindbevinding bij de Klachtendienst en 2 klachten waren nog niet afgewerkt op het moment van de registratie.

<sup>9</sup> Het voorwerp van de klacht werd in de registratie enerzijds omschreven in korte bewoordingen en anderzijds gescoord aan de hand van codes. Richtlijn was om enkel het belangrijkste voorwerp van de klacht te scoren en enkel indien nodig een tweede code te registreren. Gezien deze beperking werd voorrang gegeven aan dat voorwerp van de klacht dat als ontvankelijk element kon weerhouden worden. De registratie pretendeert aldus niet om een volledig zicht te geven op de waaier van onderwerpen die aan bod kwamen.

Zes klagers beweerde dat de CB-arts **te weinig, onduidelijke of verkeerde informatie** verschaften. 4 van deze klachten bleken gegrond te zijn, 1 werd betwist en 1 klacht werd stopgezet.

Tenslotte waren er nog 2 andere klachten over iets eerder praktisch bijvoorbeeld veel te laat komen. Deze beide klachten bleken gegrond.

De 5 klachten over een medewerker op het consultatiebureau betroffen opmerkingen over de wijze van meten van het kind en onvriendelijk zijn.

Van de 6 klachten over de werking van een consultatiebureau handelden er 5 over de toestand van de lokalen of de verwarming, en 1 over het voortdurend wisselen van CB-arts. 5 hiervan bleken (deels) gegrond.

## Eindbevindingen

**Tabel 17 : aantal ontvankelijke klachten over de consultatiebureaus in 2005 naar de eindbevinding**

<i>Eindbevinding</i>	<i>Over CB-arts</i>	<i>Over andere medewerker</i>	<i>Over aspect werking CB*</i>	<i>Totaal aantal</i>	<i>%</i>
(Deels) gegrond	31	1	5	37	56,1
Ongegrond	9	0	0	9	13,6
Terechte opmerking	2	0	0	2	3,0
Klacht blijft betwist, geen oordeel mogelijk	13	1	0	14	21,2
Klacht stopgezet	4	0	0	4	6,1
<i>(subtotaal eindbevinding)</i>	<i>(59)</i>	<i>(2)</i>	<i>(5)</i>	<i>(66)</i>	<i>100,0</i>
Opvolging probleem door OB** en/of MKC***	10	3	1	14	
Klacht nog niet afgewerkt op 20 jan.2006	2	0	0	2	
<b>Totaal</b>	<b>71</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>82</b>	

\* *werkingsaspect onder de verantwoordelijkheid van het organiserend bestuur van het consultatiebureau*

\*\* *OB: organiserend bestuur*

\*\*\**MKC: medische kwaliteitscoördinator*

Voor 66 van de 82 klachten (80,5 %) over de consultatiebureaus formuleerde de Klachtendienst zelf een eindbevinding. Hiervan was meer dan de helft (37) gegrond, 9 ongegrond, 2 terechte opmerkingen en 14 betwist. 4 klachten werden stopgezet omdat de klager daarom verzocht of omdat het voorwerp van de klacht wegviel (het probleem ondertussen vanzelf was opgelost of door toedoen van de Klachtendienst werd opgelost).

Er waren 14 klachtendossiers over de consultatiebureaus waarvoor de Klachtendienst zelf geen eindbevinding registreerde en dit overliet aan het organiserend bestuur en 2 dossiers waren nog niet afgewerkt op het moment van de registratie.

### 3.11 De ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, een CKG of een VK

In 2005 behandelde de Klachtendienst 6 klachten over een adoptievoorziening waaronder 5 over een adoptiedienst en 1 over een evaluatieteam. Verder waren er 6 klachten over een Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) en 5 over een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK).

#### Voorwerp van de klachten<sup>10</sup>

Voor deze 17 klachten werden 21 thema's aangekruist als voorwerp van de klacht. In 2 dossiers ging het over de opname of over de stopzetting van de dienstverlening, in 2 dossiers over de verzorging, hygiëne of voeding, in 7 dossiers over de communicatiestijl, onjuiste of te weinig info verschaffen of niet discreet genoeg zijn, in 3 dossiers over de te betalen sommen, in 3 dossiers over de inhoudelijke dienstverlening en in 1 dossier over de veiligheid van de kinderen. Tenslotte werd in 3 dossiers klacht ingediend over de wijze waarop de voorziening omging met klachten.

#### Eindbevindingen

**Tabel 18 : aantal ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, een CKG of een VK in 2005 naar de eindbevinding**

<i>Eindbevinding</i>	<i>Over adoptie-voorziening</i>	<i>Over CKG</i>	<i>Over VK</i>	<i>Totaal</i>
(Deels) gegrond	2	2	1	5
Ongegrond	0	3	0	3
Klacht blijft betwist, geen oordeel mogelijk	1	0	4	5
Klacht stopgezet	1	0	0	1
<i>(subtotaal eindbevinding)</i>				
Opvolging probleem door bestuur voorziening	2	1	0	3
Totaal	6	6	5	17

Globaal waren 5 van de 17 klachten (deels) gegrond, waren er 3 ongegrond en 5 betwist. 1 klachtendossier kon stopgezet worden (probleem opgelost, klacht niet gehandhaafd) en 3 klachten werden opgevolgd door het organiserend bestuur van de voorziening, zonder eindbevinding aan de Klachtendienst.

<sup>10</sup> Het voorwerp van de klacht werd in de registratie enerzijds omschreven in korte bewoordingen en anderzijds gescoord aan de hand van codes. Richtlijn was om enkel het belangrijkste voorwerp van de klacht te scoren en enkel indien nodig een tweede code te registreren. Gezien deze beperking werd voorrang gegeven aan dat voorwerp van de klacht dat als ontvankelijk element kon weerhouden worden. De registratie pretendeert aldus niet om een volledig zicht te geven op de waaier van onderwerpen die aan bod kwamen.

### 3.12 De ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

#### Aantal ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

De klachtendienst van Kind en Gezin noteerde in 2005 629 ontvankelijke klachten over kinderopvang. Het ging om 278 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 329 klachten over een zelfstandige onthaalouder of zelfstandig kinderdagverblijf of minicrèche. Ten slotte waren er 22 klachten over enkel gemelde of niet gemelde kinderopvang.

**Tabel 19: ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening naar het statuut van de voorziening in 2005**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Erkende en/of gesubsidieerde opvangvoorziening:		
Erkend en gesubsidieerd kinderdagverblijf	85	13,5
Dienst voor opvanggezinnen	120	19,1
Opvanggezin van dienst voor opvanggezinnen	51	8,1
Initiatief buitenschoolse opvang	22	3,5
<i>(Subtotaal erkende en/of gesubsidieerde kinderopvang)</i>	<i>(278)</i>	<i>(44,2)</i>
Zelfstandige opvangvoorziening onder toezicht van Kind en Gezin:		
Zelfstandige Onthaalouder	83	13,2
Minicrèche	195	31,0
Zelfstandig kinderdagverblijf	51	8,1
<i>(Subtotaal zelfstandige kinderopvang)</i>	<i>(329)</i>	<i>(52,3)</i>
Enkel gemelde opvang of niet gemelde opvang	22	3,5
<b>Totaal</b>	<b>629</b>	<b>100,0</b>

#### Voorwerp van de klachten over een kinderopvangvoorziening

De inhoud van de klachten kon gescoord worden aan de hand van hoogstens 2 thema's<sup>11</sup>. In totaal werden voor de 629 klachten over kinderopvang 767 thema's geregistreerd.

<sup>11</sup> Het voorwerp van de klacht werd in de registratie enerzijds omschreven in korte bewoordingen en anderzijds gescoord aan de hand van codes. Richtlijn was om enkel het belangrijkste voorwerp van de klacht te scoren en enkel indien nodig een tweede code te registreren. Gezien deze beperking werd voorrang gegeven aan dat voorwerp van de klacht dat als ontvankelijk element kon weerhouden worden. De registratie pretendeert aldus niet om een volledig zicht te geven op de waaier van onderwerpen die aan bod kwamen.

**Tabel 20: ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening naar het thema waarover de klacht handelde in 2005\***

	Aantal	% dossiers waarin het thema aan bod komt
Veiligheid	120	19,1
Verzorging, hygiëne, voeding	114	18,1
Bezetting, personeel in verhouding tot het aantal kinderen	96	15,3
Pedagogisch functioneren	76	12,1
Inschrijving, opname of stopzetting opvang	68	10,8
Communicatiestijl, onvriendelijk	58	9,2
Te betalen sommen, gewijzigde sommen	49	7,8
Onjuiste info of te weinig info verschaffen	37	5,9
Wijze van klachtenbehandeling	32	5,1
Huishoudelijk reglement, overeenkomst	21	3,3
Fiscaal attest	16	2,5
Accommodatie	16	2,5
Medisch aspect	16	2,5
Bereikbaarheid van de voorziening	15	2,4
Roken in de kinderopvang	9	1,4
Dieren	6	0,8
Te weinig discreet zijn	4	0,5
Rest, bvb selectie van personeel of onthaalmoeders, ...	14	2,2
<b>Totaal</b>	<b>767</b>	<b>*</b>

\* Voor de 629 klachten over kinderopvang werden samen 767 thema's aangekruist, in totaal 121,9 % antwoorden (N=629).

In bijna 1 op 5 klachtendossiers werd het thema **veiligheid** van de kinderen aangebracht. Het kon gaan om kinderen die alleen werden gelaten of waarbij het toezicht ernstige lacunes vertoonde, kinderen die een ongeval overkwam dat volgens de klager te vermijden was, kinderen die andere kinderen een letsel toebrachten, onveilige accommodatie.

In 18,1 % van de dossiers ging de klacht (mede) over de **hygiëne, voeding of verzorging** van de kinderen. Het roken in de opvang (6) en de problematiek van dieren (9) in de opvang werd in 2005 bij wijze van thematische registratie apart gescoord en zijn dus niet in deze 18 % inbegrepen.

Op de derde plaats (15,3 %) kwamen de klachtendossiers waarin het ging om **te veel kinderen in de opvang of te weinig personeel** in verhouding tot het aantal aanwezige kinderen.

Op de vierde plaats kwamen de klachten over het **pedagogisch functioneren**. Voorbeelden hiervan zijn het onaangepast straffen van kinderen, te weinig of geen aangepast pedagogische aanbod, enz.

Op de vijfde plaats waren er de klachten over de wijze waarop de inschrijvingen gebeuren, de **opname of de stopzetting** van de opvang (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).

In 32 dossiers (5,1%) ging de klacht over de wijze waarop de voorziening omging met een klacht. Deze categorie is nieuw sinds 2005. In 9 dossiers daarvan betrof de klacht niet het personeel van de voorziening maar was men ontevreden over het organiserend bestuur van de voorziening.

De inhoud van de klachten verschilde naargelang het gaat om gesubsidieerde of zelfstandige kinderopvangvoorzieningen.

Een opvallende verschil is dat bij de klachten over de gesubsidieerde sector een groot deel van de klachten betrekking had op de wijze waarop de inschrijvingen gebeuren en het opnamebeleid van de voorziening (N=55) terwijl dat bij de zelfstandige voorzieningen minder frequent voorkomt (N=13).

De klachten over de zelfstandige kinderopvangvoorzieningen handelden vaker over de verzorging, hygiëne en voeding (N=93) terwijl dit soort klachten relatief minder voorkwamen in de gesubsidieerde opvang (N=14). Ook problemen met de veiligheid werden vaker aangebracht bij de zelfstandige voorzieningen (N=84) dan bij de gesubsidieerde kinderopvangvoorzieningen (N=32). Verder kwamen er vaker klachten over de bezetting en/of beschikbaar personeel in een zelfstandige kinderopvangvoorziening (N=68) dan gelijkaardige klachten in een gesubsidieerde voorziening (N=27).

Bij 20 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 205 klachtendossiers gaf de Klachtendienst de inspectie-ambtenaar van Kind en Gezin de opdracht de klacht ter plaatse te gaan bespreken met de opvangvoorziening. Soms werd de klacht informatief doorgegeven aan de inspectieambtenaar en/of de dossierbeheerder zodat die de problematiek kon opvolgen. Andere manieren om een klacht te onderzoeken waren de dossierstukken en inspectieverslagen raadplegen of de voorziening schriftelijk verzoeken een en ander na te gaan en daarvan verslag uit te brengen.

***Tabel 21: ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening in 2005 naar wie het dossier opvolgde***

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Onderzoek, eindbevinding door de Klachtendienst	296	47,1
Opvolging door de inspectieambtenaar en dossierbeheerder van Kind en Gezin	114	18,1
Opvolging door het organiserend bestuur of directie van de voorziening	180	28,6
Klacht nog niet afgewerkt op 20 jan.2006	39	6,2
<b>Totaal</b>	<b>629</b>	<b>100,0</b>

#### *Klachtendossiers waarvoor de Klachtendienst zelf een eindbevinding formuleerde*

De Klachtendienst formuleerde voor 296 klachtendossiers over de kinderopvang zelf een eindbevinding. 53,4 % hiervan was (deels) gegrond (158 klachten). Bij 3 klachten ging het om terechte opmerkingen. 26 klachten bleken na onderzoek ongegrond. Voor 88 klachten bleef er een betwisting (woord van de klager tegenover woord van de opvangverantwoordelijk). 21 klachtendossiers konden worden stopgezet omdat het probleem klaarblijkelijk werd opgelost.

Voor 100 van de 158 (deels) gegronde klachten (63,3 %) was er sprake van een oplossing of een gedeeltelijke oplossing. Bij 49 gegronde klachten was het voor de Klachtendienst onduidelijk of het probleem werd opgelost en bij 9 gegronde klachten kon de Klachtendienst geen oplossing of rechtzetting noteren.

### *Klachtendossiers die werden opgevolgd door een andere dienst van Kind en Gezin*

Bij 114 klachten werd het gesignaleerde probleem voor opvolging doorgegeven aan de inspectieambtenaar van Kind en Gezin én/of de dossierbeheerder. De Klachtendienst formuleerde voor deze groep dossiers zelf geen eindbevinding.

### *Klachtendossiers die werden opgevolgd door de directie of het organiserend bestuur van de voorziening*

Bij 180 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.

Ten slotte waren er 39 klachtendossiers van 2005 die op het moment van het afsluiten van de registratie nog niet helemaal waren afgerond.

## **3.13 Termijnen voor de behandeling van de klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin**

Bij de klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin werd de ontvangstmelding gemiddeld na 3,58 kalenderdagen verstuurd. De mediaan lag op 1 dag.

De ontvangstmelding werd bij ongeveer 95 % van de klachtendossiers binnen de 10 dagen verstuurd.

**Tabel 22: klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2005 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de ontvangstmelding**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
0 tot 10 dagen	817	94,7
11 dagen of meer	46	5,3
Totaal*	863	100,0

\* Voor 16 van de 879 klachtendossiers was het niet mogelijk een ontvangstmelding te versturen. Deze worden hier buiten beschouwing gelaten.

De klachtendossiers over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin werden gemiddeld 31,87 dagen na het binnenkomen van de klacht volledig afgewerkt. De mediaan lag op 17 dagen. Dit wil zeggen dat ook de klager binnen deze termijn in kennis werd gesteld van de eindbevindingen<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> In de registratie werd enkel de datum genoteerd waarop het klachtendossier werd afgesloten. Er werd geen aparte datum geregistreerd voor de eindbevinding. Vaak is het meedelen van de eindbevinding aan de klager de laatste stap die de Klachtendienst zet en is de datum van afsluiten dan ook de datum waarop de eindbevinding werd verstuurd. Regelmatig echter volgt de Klachtendienst een dossier nog verder op na het versturen van de eindbevinding. Voor die dossiers wordt enkel de datum geregistreerd waarop de Klachtendienst de laatste stap zette en het dossier effectief afsloot. Voor deze dossiers is de datum waarop de eindbevinding werd verstuurd niet beschikbaar.

Ongeveer 52 % van de klachtendossiers over een voorziening werd in minder dan 20 dagen volledig afgewerkt. Belangrijk is dat 93,5 % van de klachtendossiers binnen de vooropgestelde termijn van 3 maanden volledig werd afgewerkt.

Slechts bij 6,5 % van de klachten duurde de behandeling langer dan 3 maanden.

**Tabel 23: klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2005 naar de termijn tussen de ontvangst van de klacht en het afsluiten van het dossier**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
0 tot 20 dagen	434	51,9
21 tot 45 dagen	140	16,7
46 tot 90 dagen	209	25,0
<i>(Subtotaal binnen de 3 maanden)</i>	<i>(783)</i>	<i>(93,5)</i>
91 dagen of langer	54	6,5
<b>Totaal*</b>	<b>837</b>	<b>100,0</b>

\* 42 klachtendossiers van de 879 waren nog niet afgewerkt op 20 januari 2006. De behandeltermijn kon aldus (nog) niet verwerkt worden en werd hier buiten beschouwing gelaten.



## 4 Evaluatie van het klachtenbeeld

### Vergelijking met het klachtenbeeld van vorig jaar

Het aantal oproepen bij de Klachtendienst van Kind en Gezin steeg van 1400 oproepen in 2004 naar 1418 in 2005. Deze kleine stijging van 1,3 % is op zich niet noemenswaardig. Als we meer in detail gaan, valt het op dat het aantal informatieve oproepen en het aantal meldingen daalde. Het totale aantal klachten over Kind en Gezin of over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin steeg met 8,5 %.

De ontvankelijke klachten over Kind en Gezin zelf stegen met ongeveer 12 % tegenover het aantal in 2004. Het aantal was echter nog steeds iets lager dan het aantal ontvankelijke klachten in 2003. De stijging van het laatste jaar situeerde zich zowel bij de categorie klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning (van 41 in 2004 naar 49 in 2005) als bij de categorie klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin (van 48 in 2004 naar 51 in 2005).

**Tabel 24: evolutie van het aantal klachten\* over de jaren 2003, 2004 en 2005**

	2003	2004	2005	evolutie in % tegenover 2004
Over Kind en Gezin (ontvankelijke)	151 (115)	136 (89)	182 (100)	+33,8 (+12,4)
Over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin (ontvankelijke)	764 (585)	842 (656)	879 (728)	+4,4 (+11,0)
Totaal	915	978	1061	+8,5

\* Ontvankelijke én onontvankelijke klachten

Het aantal ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin steeg in 2005 met 11%.

Onderstaande tabel geeft meer details over deze categorie van klachten.

**Tabel 25: evolutie van het aantal ontvankelijke klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin over de jaren 2003, 2004 en 2005**

	2003	2004	2005	evolutie in % tegenover 2004
Over een consultatiebureau	86	60	82	+36,7
Over de sector adoptie, CKG of VK	19	17	17	0,0
Over een kinderopvangvoorziening	480	579	629	+8,6
gesubsidieerde opvang	(197)	(253)	(278)	(+9,9)
zelfstandige opvang	(270)	(302)	(329)	(+8,9)
(niet) gemelde opvang	(13)	(24)	(22)	(-8,3)
Totaal	585	656	728	+11,0

Opvallend in het voorbije jaar was dat het aantal klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus steeg. Het aantal komt daarmee ongeveer opnieuw op het niveau van het

aantal in 2003. Het aantal klachten over de consultatiebureau-artsen kende een grote stijging. In 2003 waren dat er 62, in 2004 ging het om een 50-tal dossiers en nu in 2005 waren dat er 71.

Het aantal ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening steeg met 8,6 %. In absolute aantallen gaat het om een toename van 50 klachtendossiers. De stijging zit ongeveer gelijk verdeeld bij de deelcategorie klachten over de gesubsidieerde opvang en klachten over zelfstandige opvangvoorzieningen.

### **Wijzigingen in de klachtenbehandeling**

De Klachtendienst van Kind en Gezin heeft in 2005 betere resultaten behaald dan in 2004 wat betreft het respecteren van de termijnen die de procedures voorschrijven voor het versturen van de ontvangstmelding en de eindbevinding naar de oproeper.

**Tabel 26: percentage klachten die binnen de gestelde termijnen werden behandeld in 2004 en 2005**

	2004	2005
<i>Klachten over Kind en Gezin</i>		
Ontvangstmelding binnen 10 dagen	86,0 %	88,8 %
Afwerken dossier binnen 45 dagen	78,7 %	89,5 %
<i>Klachten over voorzieningen**</i>		
Ontvangstmelding binnen 10 dagen	84,9 %	94,7 %
Afwerken dossier binnen 3 maanden	88,5 %	93,5 %

\* voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin

## 5 Realisaties ten gevolge van de klachtenbehandeling

### Realisaties om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden

Op basis van de klachtendossiers van 2004 en ervaringen uit de voorbije werkingsjaren formuleerde de Klachtendienst een reeks aanbevelingen. Ze werden binnen Kind en Gezin verspreid en er werd gevraagd te rapporteren over de maatregelen die werden genomen om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden. Dit leverde een lijst op van realisaties, intenties of een standpunt van de betrokken afdeling.

Voor volgende knelpunten heeft de instelling een verbetering kunnen realiseren of wordt deze op korte termijn verwacht (stand van zaken februari 2006).

#### Realisaties inzake kinderopvang:

- Er werd bekeken hoe ouders die het fiscaal attest voor opvangkosten niet (spontaan) ontvangen, nog beter kunnen geholpen worden. Een nieuwe intern nota biedt nu een houvast voor de ambtenaren die met dergelijke vragen geconfronteerd worden. Ondertussen is ook de federale wet voor de fiscale attesten sterk uitgebreid en maakt dit het bewijzen van gemaakte opvangkosten gemakkelijker.
- Kind en Gezin maakte de nodige afspraken om ervoor te zorgen dat er een voldoende aanbod is van EHBO-cursussen voor onthaalouders of opvangpersoneel. Sinds september 2005 loopt er een project waarbij wie in de kinderopvang werkt, een tegemoetkoming krijgt van 20 euro wanneer hij/zij een basisopleiding baby- en peuterreanimatie volgt in één van de 5 erkende opleidingscentra. Een betere scholing op dit vlak zal ervoor zorgen dat men nog adequater reageert wanneer er zich een ongeval in een kinderopvangvoorziening voordoet.
- De richtlijnen ter preventie van wiegendood werden bekend gemaakt bij de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin en er werd met aandrang gevraagd ze zo goed mogelijk op te volgen.
- Kind en Gezin heeft via de publicatie van “Het grote kinderopvangboek” een concreet initiatief genomen om het preventief zorgaanbod van Kind en Gezin, zoals aan ouders aangeboden, ook aan de voorzieningen onder de bevoegdheid van de instelling aan te bieden. Het boek werd in januari 2006 gratis aangeboden aan de voorzieningen. Het bevat onder meer tips rond thema's zoals aangepaste voeding en straffen en belonen, thema's die regelmatig voorkomen in klachten.

#### Realisaties inzake de preventieve gezinsondersteuning:

- De instelling startte in 2004 met het proefdraaien van de Kind en Gezin-lijn voor de preventieve gezinsondersteuning West-Vlaanderen. Hierdoor is de instelling langer bereikbaar (van 8u tot 20u) en is er geen risico meer van overbezette lijnen. Ook zal het maken of wijzigen van afspraken voor een huisbezoek of een consult op een consultatiebureau nog gemakkelijker kunnen verlopen.
- Een intern plan van aanpak voor kwaliteitsbewaking en bevordering op vlak van medisch-preventief zorgaanbod (“Medikos”) werd als concept goedgekeurd. Volgende stap is nu de vertaling naar een operationeel plan.
- Er werd ook een “total reward plan” voor de consultatiebureau-artsen opgesteld doch dit kan voorlopig niet gerealiseerd worden omwille van budgettaire beperkingen.

#### Realisaties inzake adoptie:

- Met het van kracht gaan van de nieuwe regelgeving op vlak van adoptie, op 1 september 2005, is ook het mandaat van Kind en Gezin als “Vlaamse Centrale Autoriteit inzake Adoptie” bekrachtigd. De taken van de instelling op vlak van adoptie zijn hierdoor evenwel lichtjes gewijzigd in die zin dat ze werden afgestemd op de federale wet en dat de

verantwoordelijkheid inzake het correct verloop van individuele adopties is uitgebreid. Er werd gezorgd voor een duidelijke profilering naar kandidaat-adoptanten en adoptievoorzieningen.

- Om een beginseltoestemming te bekomen met het oog op adoptie, moesten kandidaat-adoptanten zich (periode vóór de nieuwe regelgeving) laten evalueren door een evaluatieteam. Kind en Gezin heeft in de loop van 2004 een aantal maatregelen genomen om de wachttijden bij deze evaluatieteams in te korten. De verlenging van de erkenning van alle Centra Algemeen Welzijnswerk en een kleine uitbreiding van personeel bij sommige teams heeft een aantal personeelsproblemen bij de evaluatieteams kunnen oplossen. Met de nieuwe wetgeving zijn deze evaluatieteams “Diensten voor Maatschappelijk Onderzoek” geworden. In 2005 werd een systeem ontwikkeld voor een betere spreiding van de werklust tussen deze diensten. Ook via het verlenen van voorschotten op de subsidies tracht Kind en Gezin bij te dragen tot een vlotte werking van deze diensten. Het respecteren van de wettelijk voorziene wachttijd voor een evaluatie blijft echter nog steeds precair. Tenslotte heeft Kind en Gezin een proces opgestart tot uniformisering en verkorting van de behandeltermijn van een evaluatie. Dit proces kon afgerond worden op moment dat werd overgeschakeld naar de nieuwe regelgeving.
- In de oude wetgeving inzake adoptie ontbrak een wettelijke regeling om bezwaar aan te tekenen tegen de inhoud van een gezinsrapport op basis waarvan een beginseltoestemming tot adoptie werd geweigerd. De regelgeving voorzag enkel een bezwaar tegen het besluit tot niet verlenen van de beginseltoestemming. Kandidaat-adoptanten die van deze bezwaarmogelijkheid gebruik maakte en in beroep toch een beginseltoestemming kregen, ondervonden problemen in de realisatie van hun adoptie als het gezinsrapport zelf niet kon herzien worden. De Klachtendienst drong aan op een praktische, voorlopige oplossing die er met de goodwill van alle partijen ook kwam, doch had aanbevolen hier bij de uitwerking van de nieuwe regelgeving oog voor te hebben.  
De nieuwe regelgeving voorziet dat het openbaar ministerie van de jeugdrechtbank een finaal verslag opmaakt dat naar de landen van herkomst zal gaan. Het is momenteel nog wat onduidelijk welke stappen kandidaat-adoptanten kunnen ondernemen als ze problemen hebben met bepaalde passages uit het verslag van de Dienst voor Maatschappelijk Onderzoek. In elk geval schrijft ook het openbaar ministerie een eigen verslagje waarbinnen een en ander kan gekaderd worden.

Voor volgende knelpunten is de betrokken administratieve dienst principieel akkoord om de aanbeveling ter harte te nemen en wordt dit opgenomen in de planning voor de komende jaren.

- Momenteel blijft het initiële gezondheidsattest van een onthaalmoeder of verantwoordelijke van een opvangvoorziening, onbepert geldig en mist het op den duur zijn doelstelling. Dit en andere punten maken deel uit van het goedgekeurde plan van aanpak voor goede medische preventie in de kinderopvang.
- De administratie kijkt na hoe in de toekomst het volgen van een EHBO-cursus en het volgen van de richtlijnen ter preventie van wiegendood kan afgedwongen worden bij de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin. Een en ander kan aangepast worden bij het volledig herschrijven van de regelgeving (nieuw concept).
- De administratie is het erover eens dat de regelgeving inzake “enkel gemelde opvang” moet herzien worden. Momenteel kan ieder die kinderen wil opvangen (buiten familiaal verband) dit realiseren zonder enig toezicht of zonder te moeten voldoen aan bepaalde basisvereisten zoals bijvoorbeeld beschikken over een attest van goed gedrag en zeden of een gezondheidsattest. Het volstaat om zich te melden bij Kind en Gezin. Door deze melding kan de initiatiefnemer aan zijn klanten zeggen dat hij/zij “in orde is met Kind en Gezin” wat in deze context een misleidende boodschap is. Ook dit zal bij het uitwerken van een nieuw concept en het herschrijven van de regelgeving aan bod komen.

Op basis van de klachtendossiers van 2005 formuleerde de Klachtendienst een nieuwe reeks aanbevelingen. Ze worden samen met de presentatie van het rapport van 2005 besproken met de

betrokken diensten. Concrete resultaten kunnen ter gelegenheid van het volgend jaarrapport aan bod komen.

De Klachtendienst draagt op deze manier bij tot het verbeterproces binnen Kind en Gezin.

#### **Afstemming met andere klachtenprocedures**

Kind en Gezin had in 2004 contact met het Steunpunt voor Algemeen Welzijnswerk om de klachtenprocedures op elkaar af te stemmen. Afspraak is momenteel dat klachten over de Diensten voor Maatschappelijk Onderzoek (evaluatie ter voorbereiding van een geschiktheidverklaring tot adoptie door de jeugdrechter) door de directeur van het CAW kunnen behandeld worden. Indien de klant hiermee geen genoegen kan nemen, zal het dossier niet naar de provinciale klachtencommissie van de sector Algemeen Welzijnswerk gaan maar naar de Klachtendienst van Kind en Gezin.

#### **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?

#### **Interne audit van de Klachtendienst**

In de periode juli – oktober 2005 werd de werking van de Klachtendienst onderworpen aan een interne audit. De interne auditdienst leverde een lijst van aanbevelingen waarop de Klachtendienst dan een actieplan opstelde. Bedoeling was belangrijke risico's te reduceren en oog te hebben voor een intern controlesysteem. Resultaten die in 2005 nog plaats hadden waren:

- het beter uitschrijven van instructies voor de klachtenbehandelaars waaronder ook instructies voor de samenstelling van een klachtendossier
- het uitwerken van een systeem waardoor bewaakt wordt dat klachtenbehandelaars uniform te werk gaan en waardoor een dossier snel kan worden overgenomen bij afwezigheid van een collega
- het verbeteren van het registratiesysteem onder meer door de invoer van een nieuw registratieformulier (op 1 december 2005 in gebruik genomen).

## **6 Voorstellen tot verbetering**

Volgende aanbevelingen blijven volgens de Klachtendienst kritisch. Het zijn knelpunten waarvoor een oplossing inhoudelijk minder evident is en/of waarvoor de instelling in grote mate afhankelijk is van het gevoerde beleid van de Vlaamse regering.

- De Klachtendienst blijft aandacht vragen voor de aanhoudende klachten over een tekort aan (betaalbare) opvang in bepaalde regio's.

- Naar aanleiding van de klachtendossiers die de voorbije jaren werden behandeld, pleit de Klachtendienst voor het verruimen van de mogelijkheden voor toezicht op het adoptiegebeuren in de landen van herkomst. Wegens budgettaire beperkingen is een inspectie ter plaatse door Kind en Gezin niet mogelijk en blijft de instelling momenteel aangewezen op informatie bekomen via de adoptiediensten, ambassades, Buitenlandse Zaken, de Franse gemeenschap en S.S.I., een internationale organisatie die een coördinerende taak op zich heeft genomen in het uitwisselen van informatie tussen centrale autoriteiten. Als er echter twijfel rijst, zou meer gericht onderzoek mogelijk moeten zijn. Dit aandachtspunt heeft Kind en Gezin meegenomen in de besprekingen van de nieuwe regelgeving. Er werden tot nu toen nog geen schikkingen rond getroffen.

## **7 Ingevulde vragenlijst**

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:  
Klachtendienst van Kind en Gezin

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten over Kind en Gezin: De Klachtendienst behandelde ook klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin. Voor cijfers hierover verwijzen we naar de bespreking van het volledig klachtenbeeld.	182

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	163
	meer dan 45 dagen:	19
	gemiddelde:	20,28

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	82
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	6
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	4
	Te vaag, niet bereid meer info te verschaffen	3
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	67
	Geen Vlaamse overheid:	/ nvt
	Interne personeelsaangelegenheden:	1

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	100
---------------------------------------	-----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b> Totaal = 74 14 klachten bleven betwist, 9 klachten werden zonder voorwerp en voor 3 klachten noteerde de Klachtendienst zelf geen eindbevinding maar werd het probleem opgevolgd door een andere dienst binnen Kind en Gezin.	gegrond:	30
	deels gegrond:	22
	ongegrond:	19
	Terechte opmerking	3

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b> Totaal (deels) gegronde klachten = 52	opgelost:	30
	deels opgelost:	12
	onopgelost:	1
	Oplossing onduidelijk	9

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
Voor de 52 gegronde klachten werden samen 63 ombudsnormen gescoord	
Niet- correcte beslissing:	5
Te lange behandeltermijn:	13
Ontoereikende informatieverstrekking:	12
Onvoldoende bereikbaarheid:	5
Onheuse bejegening:	17
Andere: Waaronder 3 over respect voor de persoonlijke levenssfeer	11

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 <b>drager</b>	Brief of fax	28
	mail:	75
	telefoon:	79
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger: waaronder 6 via de Kind en Gezin - lijn	171
	via kabinet:	3
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	5

## 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.

## 3. Klachtenbeeld 2005

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

## 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?

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: N.V. DE SCHEEPVAART Havenstraat 44 3500 HASSELT

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	33

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	22
	meer dan 45 dagen:	6
	gemiddelde:	31,81

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	5
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	4
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	

	Interne personeelsaangelegenheden:	
--	------------------------------------	--

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	28
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	14
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	9

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	12
	deels opgelost:	7
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	1
Correcte bejegening:	4
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	11
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	2

---

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 <b>drager</b>	brief:	13
	mail:	5
	telefoon:	7
	fax:	8
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	21
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	-
	via georganiseerd middenveld:	-
	andere kanalen: (klachtenboek)	11

## **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.

### **A. Klachten betreffende dienstverlening personeel**

	<b><u>Aantal</u></b>	<b><u>Toegepaste ombudsnorm</u></b>	<b><u>Aantal</u></b>
gegrond, opgelost	2	correcte bejegening	4
gegrond, deels opgelost	2	efficiënte coördinatie	1
deels gegrond, opgelost	2	goede uitvoeringspraktijk en	
deels gegrond, deels opgelost	1	administratieve nauwkeurigheid	2
ongegrond	2		
	<b>Totaal 9</b>		<b>Totaal 7</b>

### **B. Klachten betreffende schuttingen aan sluizen**

gegrond, deels opgelost	2	correcte beslissing	1
deels gegrond, deels opgelost	1	goede uitvoeringspraktijk en	
ongegrond	4	administratieve nauwkeurigheid	2
	<b>Totaal 7</b>		<b>Totaal 3</b>

### **C. Klachten betreffende wegnis en jaagpaden**

deels gegrond, deels opgelost	1	redelijkheid en evenredigheid	1
ongegrond	1		
	<b>Totaal 2</b>		<b>Totaal 1</b>

### **D. Klachten betreffende veiligheid scheepvaartverkeer**

gegrond, maar opgelost	7	efficiënte coördinatie	1
gegrond, maar deels opgelost	1	goede uitvoeringspraktijk en	
		administratieve nauwkeurigheid	7

<b>Totaal</b>	<b>8</b>		<b>Totaal</b>	<b>8</b>
<b>E. Klachten over slechte uitgevoerde herstelling</b>				
gegrond, maar opgelost	1	goede uitvoeringspraktijk en		
		administratieve nauwkeurigheid		1
<b>Totaal</b>	<b>1</b>		<b>Totaal</b>	<b>1</b>
<b>F. Klachten over lawaaihinder, overlast</b>				
ongeground	2			
<b>Totaal</b>	<b>2</b>			

### 3. Klachtenbeeld 2005

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

2005 was het vierde 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 en mogelijk, zo snel mogelijk opgelost.

De klachten over de dienstverlening werden consciëntieus onderzocht. Hierbij werd de betrokken ambtenaar steeds gehoord.

### 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?

- verbeteringen en herstellingen aan jaagpaden en wegen;
- betere dienstverlening aan sommige sluisen en bruggen;
- vereffeningswerken aan sluisen waar raken met de bodem worden gesignaleerd.

### 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

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.

**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 ongevroegd 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Openbaar Psychiatrisch Ziekenhuis - Ombudsdienst te Geel

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	131

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	131
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	7 dagen

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0 zie opm
---	-----------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	131
---------------------------------------	-----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 ombudsdienst van het OPZ Geel screent niet over de al dan niet ontvankelijkheid van een klacht. Artikel 1 van onze statuten is: Elke klacht wordt aanhoord en krijgt een gesprek. Vaak gaat het ongenoegen in de psychiatrie over de beleving en aanvoelen van en bepaald thema wat hun een ongenoegen laat formuleren.*

*Uiteraard zijn er eveneens vaak klachten gerelateerd aan het ziektebeeld. Bijvoorbeeld iemand die psychotisch is en daardoor voor hun eigen veiligheid op een gesloten leefeenheid terecht komt, uit soms een klacht waarom gesloten deuren. Of bijvoorbeeld iemand die gedwongen is opgenomen en een uitspraak heeft van de vrederechter 40 dagen verplicht opgenomen te zijn, beklaagd zich op een gesloten afdeling te zijn. We zouden dit als een ongegronde klacht kunnen coderen maar anderzijds door een constructief informatief gesprek krijgt deze persoon zicht op de wetgeving en zijn klacht waardoor heel vlug een tevreden oplossing kan bekomen worden. Deze persoon is ook tevreden over het gesprek en wij registreren deze klacht als behandeld met een positief resultaat.*

*Interne personeelsaangelegenheden worden deels behandeld door de ombudsdienst. Als een patient zich beklaagd overde relatie met een personeelslid = zorgverstreker is dit een ongenoegen dat de ombudsdienst behandelt –en- via klachtbemiddeling een oplossing probeert te bereiken. Zijn het echter louter personeelsaangelegenheden dan is dit een probleem voor de personeelsdienst of vertrouwenspersoon voor het personeel. Deze thema's zijn duidelijk beschreven en gescheiden.*

*Oplossen van een klacht is in de psychiatrie vaak een relatief/subjectief begrip. We noteren dat de klacht is ogelost als de patient aangeeft tevreden zijn met de bemiddeling en met de interventie. Soms is dit nog geen oplossing die de ombudsdienst voor ogen heeft maar de patient geeft aan en bepaalt de strategie van de klacht. Ze bepalen zelf hoever ze met de klacht willen gaan om de tevredenheidstatus te bekomen.*

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	114
	mail:	1
	telefoon:	13
	fax:	
	bezoek:	3

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	127
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	2
	andere kanalen:	

De meeste klachten worden door de patiënten zelf geformuleerd door middel van een aanmeldingskaartje dat bij elke opname aan elke patient wordt overhandigd. Er is een duidelijke afname van de klachten van de familie. Door de ingestelde condructieve maatregelen die vorig jaar het thema waren van klagen, bijv te weinig ontvangst/bezoekkamers, te weinig informatie over de afspraken die werden gemaakt met de patient, zijn er gelukkig dit jaar geen klachten van die aard nog geacteerd.

## **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.

Het overgrote merendeel van de klachten zijn over organisatorische diensten. De maaltijdportie is te klein, de telefoonautomaat is te duur, geen internetgebruik van patienten op de leefeenheid, geen computerbezit op de kamer, geen krant op de leefeenheden, klachten rond interpretatie van een factuur, uitbetaling van facturen van pleegfamilie werd te laat uitgevoerd.

Over de medische dienst, verpleegkundige dienst waren telkens persoonlijke aanvoelens die hun ongemakkelijk maakte. Te weinig feedback over de teamvergadering naar de patient, te weinig uitleg over de werking van hun ingesteld medicatie, dossier inzage, vragen rond de behandeldoelen.

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

## **Reflecties over het ombudsjaar 2005**

Het aantal geregistreerde klachten in 2005 is significant minder dan in de vorige jaren.

De intensieve werking van 5 jaar ombudsdienst in het OPZ begint zijn resultaten te tonen.

De 2 voornaamste verklaringen voor deze afname van de klachten zijn:

\* In tegenstelling tot de vorige jaren zijn er bijna geen groepsklachten genoteerd. Mensen hebben geen steun bij elkaar nodig om een klacht te formuleren. De plaats van de ombudsdienst is zeer duidelijk en bij een ongenoegen wordt er individueel naar de ombudsdienst gestapt.

\* De anderen belangrijke reden is dat de ingestelde structurele maatregelen of preventieve maatregelen duidelijk zich laten blijken in het aantal klachten. Bijvoorbeeld vorig jaar waren er nogal wat klachten over de "grootte" van de porties van de maaltijd op bepaalde leefeenheden waar jonge mensen verbleven. Via een structurele maatregel en dankzij de inzet van directie en keukenpersoneel werd er een ander berekingsquota gehanteerd voor deze specifieke nood op een leefeenheid. Hierdoor krijgen de verschillende leefeenheden specifiek aangepast voor hun patienten ook aangepaste maaltijden. In dit verband wordt er bijvoorbeeld ook ander fruit, minder hard fruit, aan geronto leefeenheid bezorgd dan aan een jongere afdeling.

De plaats, het nut en de aanwezigheid van de ombudsdienst blijft ontegensprekelijk nodig. Zowel de patienten/families als het personeel kennen de weg naar de ombudsdienst en uiten hun genoegen over het feit dat een dergelijk neutraal aanspreekpunt aanwezig is. Voldoende

bekendheid en sensibilisering zullen een blijvende bezorgdheid en waakzaamheid vragen.

Voor de patienten is de ombudsdienst hun vertrouwenspersoon om hun ongenoegens te bespreken als ze er elders niet mee terecht kunnen. Maar ook voor het personeel, zij formuleren het nut van de ombudsdienst om tijdens een probleemsituatie vanuit de leefeenheid met de patient de ombudsdienst te kunnen voorstellen.

De samenwerking met de verschillende zorgverstrekkers en ombudsdienst is zeer constructief en positief. Het is ongelooflijk mooi; positief en merkwaardig dat er met de zorgverstrekkers een zeer vlotte open manier van samenwerking bestaat met betrekking tot klachtenbemiddeling. Door deze hoge wederzijdse open houding is de succesrate van de klachten behandeling ook bijzonder hoog.

In 2005 lag een accent bij de uitbouw van de ombudsdienst bij de K-dienst. We ontwikkelden een kindvriendelijke, speelse ombudsdienstbrochure, zodanig dat we een aangepaste, clientgerichte expansie van de ombudsdienst hebben kunnen realiseren.

De patientenrechtenwet is gekend door de patienten. Er zijn patienten die in dat verband of met die verwoordingen hun klacht formuleren. Bijvoorbeeld recht op inzage in het dossier, recht op vrije keuze van arts, recht op vrijwaring van de persoonlijke levensfeer..

Patienten zijn meer en meer mondiger en goed geïnformeerd, wat we alleen maar kunnen toejuichen en wat ons moet versterken om de patient goed te blijven informeren. Het is duidelijk dat een patient relatief goed geïnformeerd over zijn rechten/plichten maar daardoor ook een boeiende gesprekspartner wordt in een bespreking. Vaak zijn dan ook zijn klachten eerder te situeren in bijkomende informatie omdat hij maar over een deel-info bezat of over de juiste inhoud en toedracht van de rechten.

Heel veel van de aanmeldingen worden beantwoord met een bemiddelingsgesprek. Het is een perfect middel om op een snelle constructieve manier een oplossing te vinden. Hierdoor worden de beide standpunten vooreerst geformuleerd en wordt er naar een modus vivendi gezocht. Telkens zijn beide partijen zeer tevreden over het gesprek, er is ook meer begrip ontstaan voor de tegenpartij en daardoor ligt de oplossing heel nabij.

Opvallend bij klachtenbemiddeling is dat patienten naar een tevredenheid zoeken en niet naar een oplossing. De tevredenheid ligt soms heel dichtbij; een luisterend oor, het gevoel hen ernstig te nemen en er tijd voor vrij gemaakt te hebben, de bereidwilligheid om samen naar het probleem te kijken,.... maakt vaak dat de patient zijn tevredenheid uit vooralleer de oplossing wordt bereikt. Onze slagzin: "Klachten zijn negatief verpakte wensen" blijft een sterk uitgangspunt. Patienten klagen omdat hun verwachtingen of wensen anders waren. Als je hierop met een positieve ingesteldheid en grote bereidwilligheid op reageert, dan is reeds vaak de oplossing/tevredenheid nabij.



Nochtans niet alle klachten geven een rechtstreekse uiting van een slecht functioneren van een leefeenheid. Soms zijn het ook vragen die ze stellen om het leven op een leefeenheid te verbeteren. Bijvoorbeeld meer gezelschap spellen aanschaffen, een spelcomputer of een home trainer op de leefeenheid , om lege momenten zinvol op te vullen.

“Fouten horen bij het leven. Het is de reactie op die fout die telt” Nikke Giovanni

Een geïntegreerd klachtenbeleid zoals in het OPZ, stelt ons instaat van klachten een kans te maken:

- een goed uitgewerkt communicatiekanaal waar men gemakkelijk en laagdrempelig een klacht kan uiten,
- een goede bekendheid door onthaaalbrocures ombudsdienstfolders, webnformatie, publicaties, lezingen,...
- Klachten zeer actief , positief en persoonlijk bednaren en structurele maatregelen en processen uit te werken. Misschien schuilt er in deze combinatie van dit alles de hoge succesrate van de ombudsdienst van het OPZ

De succesfactoren van onze ombudsdienst kunnen grotendeels geïdentificeerd <orden als

- snel reageren
- menselijk gezicht,
- respect tonen,
- moeite doen,
- petient invoelen,
- luisterbereidheid,
- klachten analyseren,
- samenwerking met zorgverleners,
- betrokkenheid en medewerking van het topmanagement OPZ

Klachten zijn een natuurlijk verschijnsel bij elke service-activiteit in zowel non-profit als profit sector.

Klachten of ongenoegens zijn nu eenmaal onvermijdelijk verbonden aan menselijk handelen en dus ook aan het leveren en verlenen van service. Maar hoe omgaan met klachten –en- hoe deze tot een kans maken, daar onderscheid zich een goede ombudsdienst in.

Klachten een “fact of live”.

#### **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?

##### **1. Bekendheid ombudsdienst:**

De permanente bezorgdheid om het bestaan van de ombudsdienst een juiste plaats te kreeg vorm in een aantal activiteiten en publicaties. Er werd webinfo van de ombudsdienst geplaatst. Artikels werden gepubliceerd in kranten tijdschriften die zowel voor patient , families af pleeggezinnen toegestuurd krijgen. Deelname en voordracht in een

congress van geestelijke gezondheidszorg te leuven. Blijvende sensibilisering blijft een alertheid.

Een nieuwe kinderafdeling werd opgericht in het OPZ. Hier werd zeer clientgericht, op een speelse kindvriendelijke manier gezorgd dat ze van het bestaan van de ombudsdienst weten. Aangepast kinderfolder werd ontworpen en gebruikt.

De vraag om een krant werd met directie besproken en er werd een actieplan opgesteld. Een personeelslid werd vrijgesteld om op individuele vraag van patient de krant of ander tijdschrift gaan te kopen, anderzijds heeft de directie een budget uitgetrokken om elke afdeling te voorzien van een krant.

De maaltijdportie wordt berekend afhankelijk van de leefeenheid. Bepaald afdeling waar veel jonge mensen verblijven krijgen een groter berekeningsquota per maaltijd. Bijvoorbeeld op een ouderafdeling worden geen harde appels als fruit gegeven terwijl bij anderen een harde appel zeer welkom is. Zorg op maat per afdeling en per doelgroep.

Op bepaalde afdelingen mag er en is er een computergeïnstalleerd voor de patienten. Ze kunnen dit voor allerlei doeleinden gebruiken en vaak werden er spelletjes op geïnstalleerd zodanig dat zij tijdens lege momenten op de computer kunnen spelen. Tevens werd er aankopen gedaan van gezelschapspellen eveneens om tijdens lege momenten of tijdens weekends een aanbod te hebben.

Soms vinden de therapies niet altijd stipt aan . Momenteel is er terug een stiptheidsplan uitgewerkt dat alle therapies stipt aanvangen;.

Nieuwe personeelsleden worden bij de start geïnformeerd over het ziekenhuis en de werking. De ombudsdienst neemt eveneens nu een plaats in het totaalpakket van informatie bij indiensttreding van nieuwe personeelsleden. Sommige patienten bekleogen zich dat er niet verantwoord ecologisch afval werd gesorteerd. Momenteel is een milieumambtenaar aangeworven om specifiek al dan niet samen met de patienten een afvalsorteerprogramma uit te werken. Inmiddels is elke afdeling voorzien van aangepaste gekleurde afvalbakken om verantwoord te afval te selecteren.

De geldautomaat was regelmatig niet in goede werking; Inmiddels is er een andere geldautomaat en telefoonapparaat aangeschaft zonder verdere klachten.

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

#### **Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Besluit

De heersende bedrijfscultuur van het OPZ op vlak van klachtenbeleid is er één van willen verbeteren, open willen

staan voor klachten en suggestie. Het is dan ook een voorrecht als ombudsvrouw te mogen en te kunnen werken in deze open constructieve sfeer.

Het succes van de ombudsdienst ligt uiteraard in vele factoren waaronder diplomatie, maturiteit en communicatieve vaardigheden, maar evenzeer in de bereidwilligheid van personeel en directie om werkelijk een bevredigende oplossing te willen vinden.

Met klachtenmanagement en de ombudsdienst van het OPZ zijn we een cruciaal fundament voor de versterking van de clientgerichtheid. Effectief klachtenmanagement stelt onze instelling in staat om een win/win situatie te creëren voor patient, medewerkers en het oPZ, wat zich duidelijk weerspiegelt in de clienttevredenheid, medewerkerstevredenheid en positief imago van het OPZ. **1**

[terug naar Vragenlijst](#)

## **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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Openbaar Psychiatrisch Ziekenhuis Rekem

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	41

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

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 bemiddeld wordt.

Gezien er in de eerste plaats bemiddeld wordt, wordt er geen schriftelijke 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 2005 heeft zich dergelijk voorval evenwel niet voorgedaan.

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	

<b>onontvankelijkheid</b>	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	41
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	41
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

De ombudspersoon vertrekt vanuit de filosofie dat elke klacht de moeite waard is om besproken te worden en 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:

categorie	resultaat		proces	
	N	%	N	%
<b>Evaluatie door patiënt</b>				
gehele tevredenheid patiënt	19	42,22	23	54,76
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	9	20,00	-	-
ontevredenheid patiënt	8	17,77	5	11,90
<b>Evaluatie door ombudspersoon</b>				

gehele tevredenheid patiënt	1	2,22	1	2,38
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	1	2,22	3	7,14
ontevredenheid patiënt	1	2,22	-	-
geen feedback	3	6,66	10	23,80
<b>totaal</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 ombudspersoon deelt de klachten niet in overeenkomstig de ombudsnormen. Voor een inhoudelijk overzicht van de klachten zie vraag 2.

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	1
	mail:	
	telefoon:	11
	fax:	
	Mondeling/bezoek:	29

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	41
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	



**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.

**Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten**

Categorie	N	%
Behandeling	10	24.30
Dwang en vrijheidsbeperking	6	14.63
Relationele vraag/klacht	5	12.19
Verblijf in de instelling	6	14.63
Privacy	5	12.19
Financiën	3	7.31
Algemene vragen	5	12.19
Geen vraag/klacht	1	2.43
<b>Totaal</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

De ombudspersoon deelt de klachten niet in overeenkomstig de ombudsnormen.

**3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

De inhoud van de klachten opgetekend in 2005 verschilt niet merkkelijk van de inhoud van de klachten van vorige jaren.

Opmerkelijk is wel **het feit dat** het aantal klachten **bijna niet toeneemt**. Dit is grotendeels te danken aan de goede werking van de patiëntenraden op de verschillende afdelingen binnen het OPZ-Rekem.

#### **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?

Concrete realisaties:

- zorg voor de privacy van patiënten die somatische zorgen krijgen
- 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 2005 verder opgevolgd en uitgewerkt
- verdere opvolging en uitwerking van de rechten van de patiënten
- werken rond de relationele problemen tussen het personeel en de patiënten via opleiding en vorming / werken aan een gedragscode voor hulpverleners

Voorstellen:

- uitwerken sluitende procedure inbewaringgeving van de goederen van de patiënten
- voorstel uitwerken wasserette op campus van het ziekenhuis
- aandacht voor seksualiteit en relatievorming bij de patiënten
- verder aandacht voor de voeding

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	15

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	13
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	31

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	2
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	/
	Meer dan een jaar voor indiening:	/
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	/
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	/
	Kennelijk ongegrond:	2
	Geen belang:	/
	Anoniem:	/
	Beleid en regelgeving:	/
	Geen Vlaamse overheid:	/
	Interne personeelsaangelegenheden:	/

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	13
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	0
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	11

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	/

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	/
Te lange behandeltermijn:	/
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/
Andere:	/

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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:	2
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 <b>drager</b>	brief:	7
	mail:	5
	telefoon:	2
	fax:	1
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	via kabinet:	/
	via Vlaamse ombudsdienst:	11
	via georganiseerd middenveld:	/
	andere kanalen:	/

## 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.

## 3. Klachtenbeeld 2005

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

## 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?

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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 ongevroegd 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](#)

## **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: 13

? De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: /
- deels gegrond: 1
- ongegrond: 12

? De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost:

- opgelost: /
- deels opgelost: 1
- onopgelost: /

? De toegepaste ombudsnorm bij de (deels)gegronde klacht:

- niet correcte beslissing: /
- te lange behandelingstermijn: /
- ontoereikende informatieverstrekking: 1
- onvoldoende bereikbaarheid: /
- onheuse bejegening: /
- andere: /

### **3. Klachten over de afdeling afvalstoffenbeheer**

? Aantal klachten: 1

? De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: /
- deels gegrond: 1
- ongegrond: /

? 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: 1
- onvoldoende bereikbaarheid: /
- onheuse bejegening: /
- andere: /

### **3. BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN 2005**

#### *Klachten in cijfers*

In de loop van 2005 registreerde de OVAM in totaal 15 klachten. Het merendeel van de klachten had betrekking op de afdeling bodembeheer (13 in totaal), één klacht op de afdeling afvalstoffenbeheer en één klacht op de afdeling algemene diensten.

Van deze klachten registreerde de OVAM er slechts twee als deels gegrond. Van de (deels) gegronde klachten werden er één deels en één volledig opgelost. Bij de (deels) gegronde klachten betrof het ontoereikende informatieverstrekking. De klachten zijn hierbij ingedeeld volgens de vereenvoudigde ombudsnormen.

Naar vereenvoudigde ombudsnormen kunnen we concluderen dat de burger zich veelal onheus bejegend voelt (ontevredenheid over regelgeving of de inhoud van een bodemattest) en in een aantal gevallen vindt dat de prestatie uitblijft (ontevredenheid over dienstverlening).

#### *Waarover gingen die klachten ?*

Het merendeel van de dossiers die werden behandeld in de loop van 2005 betreffen niet zozeer klachten, maar zijn vaak een vraag naar de stand van zaken in concrete bodemsaneringsdossiers en/of het verloop van het dossier. De burger voelt zich veelal onheus bejegend (ontevredenheid over regelgeving of de inhoud van een bodemattest) en in een aantal gevallen vindt de burger dat de prestatie uitblijft (ontevredenheid over dienstverlening).

Ook in 2004 beklagde de burger zich hier reeds over.

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 over het verloop van de bodemsaneringsprocedure, de beroepsmogelijkheden, de briefwisseling die de burger van de OVAM ontvangt, en zo verder.

Wat wel opvalt aan het klachtenbeeld van 2005 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.

*Evaluatie van het klachtenbeeld*

Wat opvalt, is dat voor het jaar 2005 bijna alle klachten ontvankelijk werden bevonden, op twee klachten na (met betrekking tot de afdeling bodembeheer: de OVAM geen betrokken partij).

Net zoals in 2003 en 2004, werd het merendeel van de klachten aan de OVAM overgemaakt via de Vlaamse Ombudsdienst (12 van de 15 klachten).

Zoals reeds hierboven werd opgemerkt, valt verder op dat de meeste klachten dossiergebonden zijn.

## 4. concrete realisaties en voorstellen

### *Concrete realisaties*

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 wordt de *OVAM-website* geregeld aangepast om deze nog overzichtelijker en gebruiksvriendelijker te maken. Nieuw sinds 2005 is bijvoorbeeld de applicatie 'overdrachtshulp'.

Verder neemt de OVAM voortdurend initiatieven om de klantvriendelijkheid te verbeteren.

Heel wat particulieren komen voor het eerst bij de OVAM terecht naar aanleiding van de overdracht van een grond, wanneer ze een bodemattest moeten aanvragen. Het

Bodemsaneringsdecreet confronteert hen met verplichtingen die ver van hun leefwereld staan en waarvan ze in vele gevallen nog nooit hadden gehoord. De complexiteit van de bodemwetgeving stelt ook notarissen, bedrijven en lokale overheden regelmatig voor vraagtekens. De OVAM hecht dan ook veel belang aan informatieverstrekking en communicatie over de bodemproblematiek. De *infolijn* heeft een belangrijke plaats in deze dienstverlening. Ze is gratis en iedere dag bereikbaar tijdens de kantooruren, een bewust engagement om onze klanten met raad en daad bij te staan.

De infolijn was oorspronkelijk bedoeld voor informatieverstrekking rond bodemattesten, maar al gauw kwamen er ook tal van andere vragen binnen over specifieke dossiers, over risicoactiviteiten, over het verloop van bodemonderzoeken en bodemsaneringsprojecten,... De

vraagsteller moest telkens worden doorverbonden met de dossierhouder in kwestie, de juridische dienst of een andere specialist. De infolijn zelf deed dienst als doorgeefluik. Vooral voor de dossierhouders betekende dit een bijkomende werklust. Bovendien is het ook weinig klantvriendelijk om de mensen per oproep vaak verschillende keren te moeten doorverbinden.

Gaandeweg rees dan ook de idee van een autonome infolijn, die de klanten rechtstreeks te woord kon staan.

Sinds 2005 werkt de infolijn bijna volledig autonoom. Enkel voor complexe technische vragen of wettelijke kwesties wordt de klant nog doorverwezen naar de specialist ter zake, zoals de dossierhouder of de juridische dienst. De medewerkers van de infolijn nemen hierdoor een groot deel van het werk van dossierhouders weg en de klanten krijgen snel een duidelijk antwoord. Afgelopen jaar werden 7.000 oproepen professioneel beantwoord, dit telt als voorbeeld van een klantvriendelijke administratie.

Ook streeft de OVAM voortdurend naar doeltreffende algemene informatieverstrekking.

De laatste jaren is er een grote nood aan communicatie en informatie rond woonzones en andere grootschalige saneringsprojecten. Voor de bewoners opent de OVAM telkens een gratis infolijn. In de praktijk is het de infolijn bodem die deze vragen, rond b.v. dossiers als Umicore, Alcatell Bell, ... beantwoordt. Ook over Bofas, het bodemsaneringsfonds voor tankstations, heeft de infolijn bodem een reeks vragen en antwoorden ter beschikking.

De (nieuwe) infolijn voor bodemattesten is duidelijk een succes, het aantal oproepen dat binnenkomt, stijgt nog steeds. In 2004 b.v. beantwoordde de infolijn 4.869 telefoons, in 2005 waren dat er ongeveer 7.000.

*Onze werking nog verbeteren*

De OVAM heeft bepaalde aandachtspunten aangepakt naar aanleiding van de beleidsaanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst.

Zo deed de Vlaamse Ombudsdienst de aanbeveling om na te gaan of de te doorlopen procedure bij een bodemsanering niet versneld kan worden binnen een redelijke termijn. De OVAM stelt alles in het werk om aan minister Kris Peeters, bevoegd voor het leefmilieu, een ontwerp tot wijziging van het Bodemsaneringsdecreet voor te leggen waarin heel wat procedures worden vereenvoudigd. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat er strenge criteria moeten worden opgesteld voor het verlenen van uitstel aan de saneringsplichtige en dat alle belanghebbenden moeten geïnformeerd worden over de timing en de procedure. Hierbij aansluitend beveelt de Vlaamse Ombudsdienst ook aan dat de Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de OVAM) moet onderzoeken hoe er op een efficiënte en kostenverhalende manier kan worden overgegaan tot ambtshalve sanering als de saneringsplichtige zijn verplichtingen niet nakomt binnen een redelijke termijn. Duidelijke informatie moet worden verstrekt over de concrete planning en de timing van de ambtshalve saneringen gefinancierd door het Bodemsaneringsfonds.

In de beleidsnota van minister Kris Peeters, bevoegd voor het leefmilieu, wordt echter voorzien dat bodemsanering rekening zal moeten houden met de financiële realiteit. Daarbij worden prioriteitsstelling en spreiding in de tijd de sleutelwoorden. De OVAM stelt voor om de momenteel gehanteerde termijnen voor het uitvoeren van de verplichtingen (bv. volgende fase beschrijvend bodemonderzoek, eindverslag beschrijvend bodemonderzoek, opmaak bodemsaneringsproject, opstart werken) te herevalueren en in het licht van de beleidsnota te verlengen. Indien in het Milieuhandavingsdecreet een instrument wordt voorzien voor de handhaving via administratieve geldboetes kan de OVAM dan ook toezien op een meer strikte naleving van de gestelde termijnen of criteria ontwikkelen voor het toestaan van uitstel.

Het verlenen van een uitstel aan de saneringsplichtige zal in de tussentijd wel beter gecommuniceerd worden. In de toestemming tot het uitstel zal de OVAM aan de saneringsplichtige opleggen om de nodige communicatie te verzorgen naar mogelijke belanghebbenden. Als belanghebbenden definiëren we de eigenaars en gebruikers van de gronden waarvan bekend is dat deze terreinen zijn verontreinigd op basis van de kennis van de verontreiniging.

De OVAM heeft in het kader van haar ambtshalve optreden duidelijk de kaart getrokken van bodemsanering. In 2004 en 2005 werden nagenoeg alle beschikbare middelen ingezet voor de uitvoering van bodemsaneringen. Omdat de vraag naar ambtshalve tussenkomsten beduidend groter is dan de financiële middelen van het bodembeschermingsfonds, wordt er gewerkt op basis van de milieukundige prioriteit. In een vroeg stadium wordt er nagegaan binnen welke termijn een sanering zich opdringt en in hoeverre er veiligheids- en of voorzorgsmaatregelen nodig zijn. Het traject wordt uitgestippeld en gecommuniceerd aan de belanghebbenden.

Zoals vorig reeds werd opgemerkt, zou de Vlaamse Ombudsdienst voor een administratieve



lastenverlaging zou kunnen zorgen indien de OVAM geen ontvangstmelding zou moeten verzenden in de dossiers die via de Vlaamse Ombudsdienst worden overgemaakt (12 van de 15 dossiers).

Conform artikel 12 van het klachtendecreet wordt dit verslag ook opgenomen in het jaarverslag van de OVAM.

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Toerisme Vlaanderen**

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	10

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	10
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	4
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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:	4
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	6
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	4
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	4
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	

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:	2
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	4

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 <b>drager</b>	brief:	4
	mail:	2
	telefoon:	4
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	10
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## **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.

Twee klachten kwamen van kampeeruitbaters en hadden betrekking op de toepassing van de kampeerwetgeving door Toerisme Vlaanderen. De kampeeruitbaters werden ingelicht over de correcte interpretatie van de wetgeving en dienen hun terreinen in regel te stellen.

De overige klachten hadden betrekking op fouten in brochures uitgegeven door Toerisme Vlaanderen. Deze fouten werden rechtgezet.

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

De meeste klachten die Toerisme Vlaanderen ontvangt van ontevreden burgers zijn klachten over hotels, campings enz. De klachten zijn geen klachten over het agentschap Toerisme Vlaanderen en vallen dan ook buiten de toepassing van het klachtendecreet.

Ook klachten in het kader van georganiseerde administratieve beroepsprocedures en gerechtelijke procedures (rechtszaken) worden in deze lijst niet opgenomen.

## **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?

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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 ongevroegd 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](#)



**OMBUDSDIENST U.Z. GENT**  
**JAARRAPPORT 2005**

## **VOORWOORD:**

Het jaarrapport van de ombudsdienst U.Z. Gent bestaat uit 2 delen:

Deel 1: jaarrapport voor de Vlaamse overheid.

U.Z. Gent is een Vlaamse openbare instelling en dient te beantwoorden aan het Vlaams klachtendecreet.

In dit gedeelte wordt een verslag gegeven volgens het sjabloon van de Vlaamse ombudsdienst.

Deel 2: het jaarrapport voor de federale overheid, meerbepaald de federale commissie “Rechten van de patiënt”.

U.Z. Gent dient niet alleen te beantwoorden aan het Vlaams decreet voor de klachtenbehandeling.

Aangezien in de wetgeving betreffende de “Rechten van de patiënt” ook een klachtrecht is opgenomen, dient U.Z. Gent in het klachtenmanagement ook deze wetgeving na te leven.

Dit verslag is opgemaakt volgens het sjabloon van de federale ombudsdienst. In dit verslag zijn enkel de gegevens m.b.t. de klachten over de wet “rechten van de patiënt” verwerkt.

Gezien beide wetgevingen een andere visie en andere normen hanteren inzake de klachtenbehandeling en verwerking van de gegevens, is het onmogelijk de beide verslagen onderling te vergelijken.

Bijkomend is het registratiesysteem zelf niet aangepast aan de gevraagde gegevens vanuit de overheid.

Het registratiesysteem werkt met 1 dossier per klachtmelder. Voor het opvolgen van de individuele klacht is dit essentieel. Bij het verwerken van de gegevens zal één klachtmelder soms meerdere klachten uiten die verschillend geregistreerd worden: intern, Vlaamse overheid en federale overheid.

Hierdoor is het zeer moeilijk deze cijfers te verwerken in een degelijk jaarrapport.

## DEEL 1: Vlaamse Overheid – Klachtendecreet.

### Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

**OMBUDSDIENST PATIËNTEN - UNIVERSITAIR ZIEKENHUIS GENT**

#### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal meldingen:</b>	350

Onderverdeling van de meldingen:	Totaal aantal klachten:	290
	Totaal aantal vragen naar informatie	51
	Totaal aantal interne meldingen	9

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	225
	meer dan 45 dagen:	82
	gemiddelde:	/

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	5
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures angewend:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	3
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	285
---------------------------------------	-----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	130
	deels gegrond:	12
	ongegrond:	66
	onduidelijk	44

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	107
	deels opgelost:	17
	onopgelost:	18

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	68
Te lange behandeltermijn:	9
Ontoereikende informatieverstrekking:	70
Onvoldoende bereikbaarheid:	4
Onheuse bejegening:	65
Andere:	180

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	91
	mail:	82
	telefoon:	138
	fax:	0
	bezoek:	39

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	/
	via kabinet:	/
	via Vlaamse ombudsdienst:	/
	via georganiseerd middenveld:	/
	andere kanalen:	/

## 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.

	MEDISCH	VPK	ORGAN	ADMIN	TECHNISCH
<b>gegrond en opgelost</b>	<b>43</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>29</b>	<b>9</b>
<b>gegrond en deels opgelost</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>gegrond en onopgelost</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<i>gegrond niet correcte beslissing</i>	16	3	2	11	2
<i>gegrond te lange behandeltermijn</i>	1	0	0	0	0
<i>gegrond ontoereikende info</i>	26	2	1	3	0
<i>gegrond onvoldoende bereikbaar</i>	1	0	0	0	1
<i>gegrond onheuse bejegening</i>	15	16	0	0	0
<i>gegrond andere</i>	22	12	31	14	10
<b>deels gegrond en opgelost</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>deels gegrond en deels opgelost</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>deels gegrond en onopgelost</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>deels gegrond niet correcte beslissing</i>	0	0	1	1	0
<i>deels gegrond te lange behandeltermijn</i>	0	0	0	0	0
<i>deels gegrond ontoereikende info</i>	4	0	0	0	0
<i>deels gegrond onvoldoende bereikbaarheid</i>	0	0	0	0	0
<i>deels gegrond onheuse bejegening</i>	2	1	0	0	0
<i>deels gegrond andere</i>	6	4	2	0	0
<b>ongegrond</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>1</b>
<b>onduidelijk</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>2</b>



### 3. Klachtenbeeld 2005

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

De ombudsdienst heeft in totaal 350 dossiers geregistreerd waarbij 1 dossier overeenstemt met 1 fysiek persoon en niet met 1 klacht. Een dossier kan dus meerdere klachten omvatten.

Van de 350 meldingen zijn er 290 melders die effectief een klacht hebben neergelegd, 51 externe personen deden beroep op de ombudsdienst om informatie te krijgen. De ombudsdienst krijgt ook méér en méér interne meldingen zonder dat de betrokken externe persoon zich manifesteert.

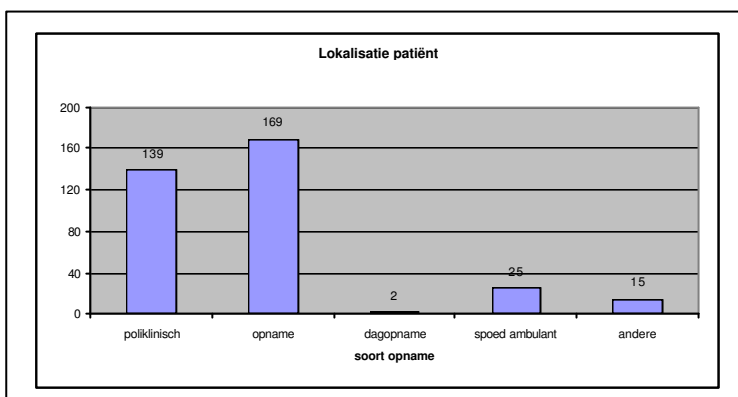
Deze meldingen betreffen eerder potentiële problemen die door de interne medewerker onmiddellijk gemeld worden. De ombudsdienst heeft er 9 geregistreerd.

De meerderheid van de melders zijn niet meer in het ziekenhuis wanneer zij hun melding overbrengen aan het ziekenhuis: 294 mensen niet aanwezig versus 56 mensen wel nog aanwezig wanneer de klacht ontstond en waarbij zij zich aanstonds meldden.

Het aantal meldingen is van 2004 naar 2005 toegenomen met 77% (van 194 => 350). Wat de effectieve klachtendossiers betreft is er een toename van 66% (van 174 => 290). Het stijgend aantal klachtendossiers zal vermoedelijk te maken hebben met het geleidelijk aan beter gekend geraken van de ombudsdienst.

Bij de analyse van de klachtendossiers komt de ombudsdienst tot het volgende beeld:

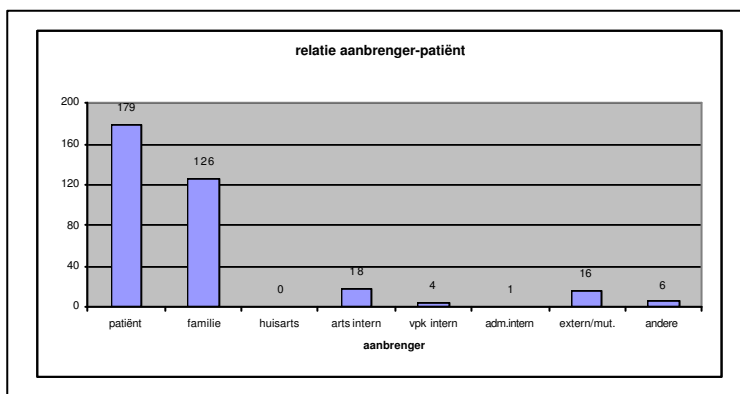
Lokalisatie patiënt:	Aantal	%
poliklinisch	139	39,714
opname	169	48,286
dagopname	2	0,5714
spoed ambulante	25	7,1429
andere	15	4,2857
<b>TOTAAL</b>	<b>350</b>	<b>100</b>



Wanneer we nagaan waar de patiënt zich bevindt op het moment van het ontstaan van de melding, merken we dat de meeste meldingen gerelateerd zijn aan opgenomen patiënten. Dan volgen meldingen waarbij de patiënt zich aanbood voor een poliklinisch consult.

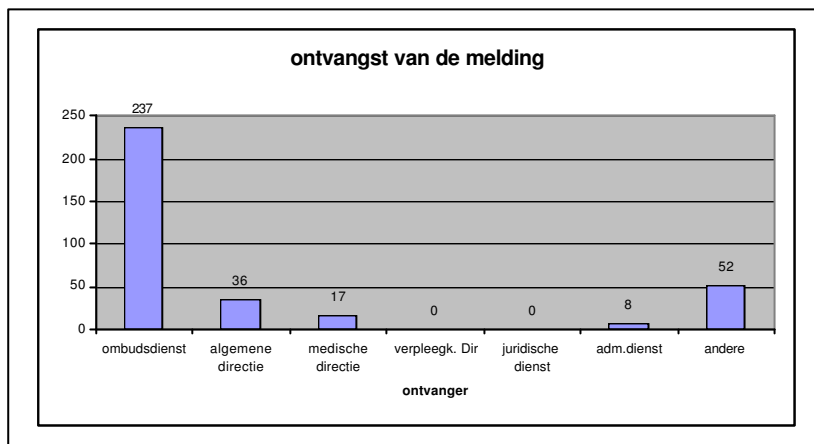
Ook 25 meldingen zijn ontstaan op het moment dat de patiënt zich aanbood op spoedopname en vervolgens terug huiswaarts keert. De meldingen betreffende spoedopname waarbij de patiënt vervolgens opgenomen wordt, zijn opgenomen in het aantal bij de opname. De lokalisatie zegt uiteraard niks over de grondigheid van de meldingen of de werking van de dienst.

Relatie aanbrenger - patiënt:	Aantal	%
patiënt	179	51,14
familie	126	36
huisarts	0	0
arts intern	18	5,14
vpk intern	4	1,14
adm.intern	1	0,29
extern/mut.	16	4,57
andere	6	1,72
<b>TOTAAL</b>	<b>350</b>	<b>100</b>



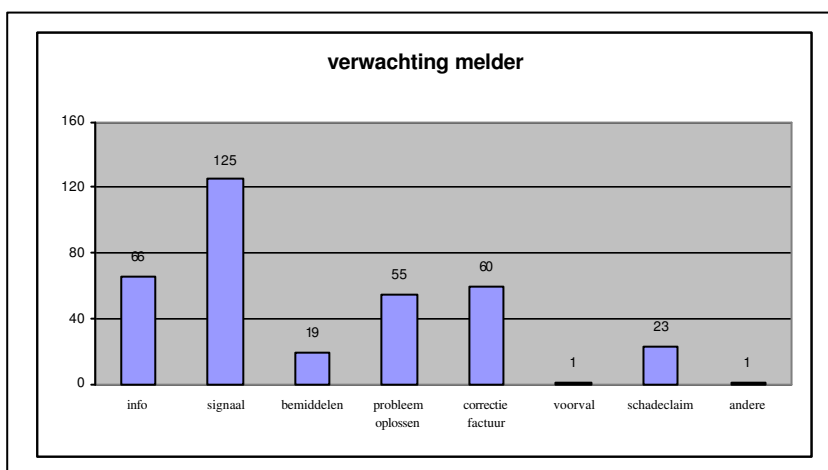
Bij de helft van de meldingen heeft de patiënt zelf de melding overgemaakt aan het ziekenhuis. Daarbovenop komt 36% van de meldingen van familie of de onmiddellijke omgeving van de patiënt. Bij een klein aantal meldingen wordt de melding verwoord door een interne medewerker. Meestal gaat het om een verzoek onmiddellijk te bemiddelen of het aangebrachte probleem op te lossen in het belang van de patiënt.

<i>Gericht aan:</i>	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
ombudsdienst	237	67,72
algemene directie	36	10,29
medische directie	17	4,86
verpleegkundige dir	0	0
juridische dienst	0	0
adm.dienst	8	2,28
andere	52	14,85
TOTAAL	350	100



De meeste meldingen zijn rechtstreeks bij de ombudsdienst terechtgekomen. De melder heeft meestal eerst in het ziekenhuis geïnformeerd hoe de ombudsdienst kan gecontacteerd worden. De melder krijgt meestal het telefoonnummer van de ombudsdienst meegedeeld en neemt later zelf contact op. Er zijn dus meer interne doorverwijzingen maar deze doorverwijzing is bij het eerste telefonisch contact niet steeds duidelijk waardoor dit ook niet kan geregistreerd worden. Het aantal "andere" omvat hoofdzakelijk meldingen op de website die terechtkomen bij de dienst communicatie. Deze dienst geeft de meldingen verder door aan de ombudsdienst.

<i>Verwachting melder:</i>	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
informatie	66	18,86
signaal	125	35,71
bemiddeling	19	5,43
oplossing probleem	55	15,72
correctie factuur	60	17,14
vooral/gn schadeclaim	1	0,29
schadeclaim	23	6,57
andere	1	0,29
TOTAAL:	350	100



De verwachting van de melder is een belangrijke leidraad voor de ombudsdienst om te bepalen welke initiatieven nodig zijn om het vertrouwen van de melder in het ziekenhuis te herstellen.

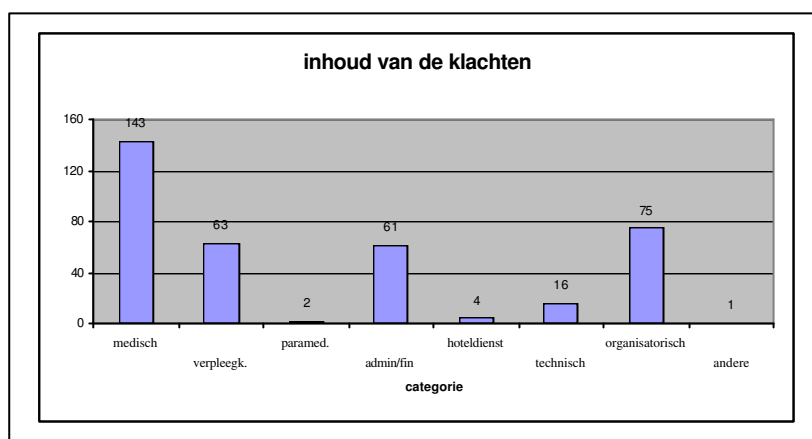
We weerhouden dat ongeveer 1/3de van de melders vooral een signaal wensen te geven aan het ziekenhuis. Hierbij willen ze vooral bereiken dat bepaalde problemen in de toekomst niet meer zouden voorvallen.

Bij 60 klachten is de klacht de aanleiding om de factuur te betwisten.

Er zijn eveneens 23 schadeclaims bij de ombudsdienst ingediend waarbij naast de betwisting van de factuur eveneens een bijkomende schadevergoeding gevraagd wordt. Van de 23 schadeclaims zijn effectief 11 dossiers overgemaakt aan de verzekering voor verder onderzoek. 12 dossiers zijn opgelost zonder tussenkomst van de verzekering en dus bijkomend zonder effectieve schadeclaim. Er is tevens bij 5 meldingen besloten om de casus toch aan te geven aan de verzekering, zonder dat de verwachting van de patiënt een schadeclaim was. De meldingen met gevolgen voor factuur of met schadeclaim worden steeds besproken met de hoofdarts. Hij is bevoegd volgens de interne bevoegdheidsdelegaties om een eindbeslissing te nemen bij deze meldingen.



<i>Inhoud van de klacht:</i>	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
medisch	143	39,18
verpleegk.	63	17,26
paramed.	2	0,55
admin/fin	61	16,71
hoteldienst	4	1,1
technisch	16	4,38
organisatorisch	75	20,55
andere	1	0,28
TOTAAL	365	100



Bij het indelen van de klachtendossiers in categorieën, waarbij we een beter idee krijgen over het aantal effectieve klachten, stellen we een stijging vast van 79% van 2004 naar 2005: (203 versus 365)

Bij de indeling van de klachten in deze categorieën is dezelfde tendens vast te stellen zoals in 2004.

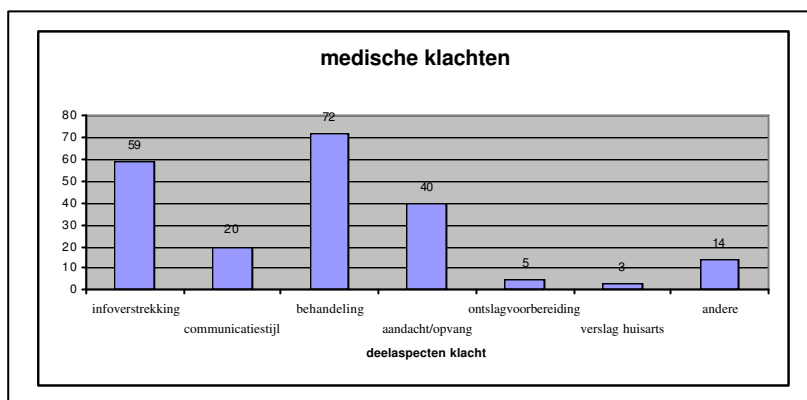
De klachten tav het medische beleid/artsen vormt de grootste groep van klachten, gevolgd door klachten van organisatorische aard.

De gemelde klachten over verpleegkundigen zijn in vergelijking met 2004 verdubbeld: van 9,85% naar 17,26%.

Zoals ik reeds in het jaarrapport van 2004 vermeldde, zijn de volgende stellingen voor 2005 nog steeds geldig:

- De relatie arts-patiënt is in vergelijking met de relatie patiënt – andere zorgverstrekkers van veel individuelere aard. Een klacht tav een arts wordt dan ook vlugger geuit 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 beroepsbeoefenaars 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. Bij deze beroepsgroep wordt vrijwel altijd het individu aangesproken cf de verpleegkundigen. Dit is mijn inziens te verklaren vanuit de individuele vertrouwensrelatie arts-patiënt.
- De verpleegkundigen hebben een betere eerstelijnsopvang voor klachten, waarbij de klachten op de afdeling zelf door de verpleegkundigen en/of 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. In 2005 zijn er wel meer klachten geformuleerd t.a.v. individuele verpleegkundigen, naast klachten over de “groep” verpleegkundigen van een afdeling.
- Bijkomend blijft de ombudsdienst anno 2005 nog onvoldoende gekend in het ziekenhuis. De ombudsdienst op zich kan hierin slechts weinig verandering in brengen. Bijkomende ondersteuning van de directie is noodzakelijk. Op dit ogenblik legt de ombudsdienst de focus op de behandeling van de individuele klachten. Dit is eerder een symptomatische benadering van klachtenmanagement. Er is echter onvoldoende mogelijkheid/tijd om de klachten degelijk te analyseren; om vanuit dit instrument aanbevelingen te doen. De belangrijkste meerwaarde, nl. het primair proces helpen bijsturen volgens de noden van de patiënt, gaat zo verloren. Aangezien één van de belangrijke pijlers in de missie van U.Z. Gent “de patiënt centraal stellen” is, hoopt de ombudsdienst dat de directie de noodzaak inziet om in het klachtenmanagement te investeren. De patiënt is een belangrijk persoon in het beoordelen van de kwaliteit van de dienstverlening. Afhankelijk van zijn beoordeling over de aangeboden kwaliteit, zal de patiënt besluiten zich verder te laten behandelen in het ziekenhuis, of zal hij respectievelijk andere oorden opzoeken. Er is ook beschreven dat het ziekenhuis bij het efficiënt omgaan met de ontevredenheid van de patiënt, de vertrouwensrelatie met deze patiënt versterkt. Via de ombudsdienst verkrijgt het ziekenhuis ‘gratis’ informatie welke deelaspecten van het kwaliteitsproces eens onder de loep moeten worden genomen. Er is dus voldoende reden om de patiënten te informeren en te sensibiliseren om hun ongenoegen te uiten.

<b>Medisch:</b>	<b>143</b>	<b>%</b>
informatieverstrekking	59	27,7
communicatiestijl	20	9,39
behandeling	72	33,8
aandacht/opvang	40	18,78
ontslagvoorbereiding	5	2,35
verslag huisarts	3	1,41
andere	14	6,57
<b>TOTAAL</b>	<b>213</b>	<b>100</b>



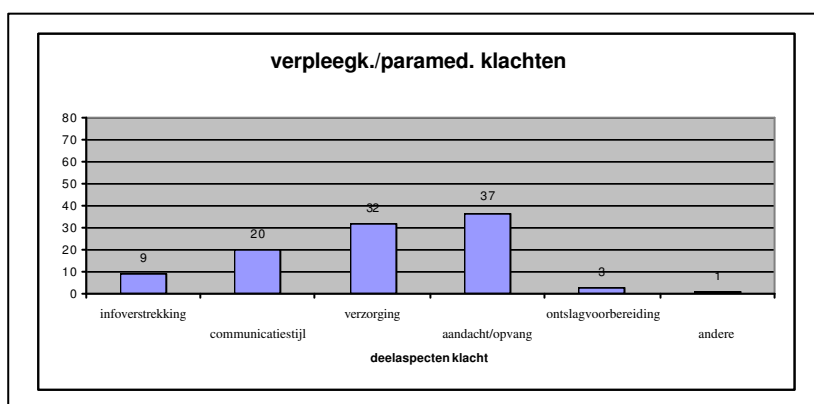
Bij het doornemen van de deelaspecten bij de medische klachten is eveneens dezelfde tendens van 2004 te weerhouden: Het betreft hoofdzakelijk klachten m.b.t. de behandeling zelf en de communicatie met de patiënt. De patiënt meldt opnieuw de ervaring "te weinig informatie" te krijgen; alsook verwoordt hij het "gevoel" van onheuse bejegening door de zorgverstrekker.

Sommige medische klachten kunnen toegewezen worden aan meerdere deelaspecten. Een patiënt kan bvb ontevreden zijn over zijn behandeling en tevens zich ook onheus bejegend voelen. Deze medische klacht wordt dus 2x geregistreerd in de deelaspecten. Dit verklaart waarom er 143 medische klachten zijn en 213 deelaspecten. (dit geldt ook voor de volgende categorieën)

M.b.t. deze cijfers mag geen waarde-oordeel uitgesproken worden over het effectief functioneren van de medische zorgverstrekkers. Deze cijfers zeggen enkel iets over het aantal ingediende klachten m.b.t. de deelaspecten. Deze cijfers zeggen niks over de gegrondheid van de klacht.

Hiervoor verwijst ik u naar de laatste tabel van dit hoofdstuk waar een overzicht wordt gegeven van de beoordeling van de verschillende categorieën inzake gegrondheid.

<b>verpleegkundig/ paramedisch:</b>	<b>63</b>	<b>%</b>
informatieverstrekking	9	8,82
communicatiestijl	20	19,61
verzorging	32	31,37
aandacht/opvang	37	36,27
ontslagvoorbereiding	3	2,95
andere	1	0,98
<b>TOTAAL</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

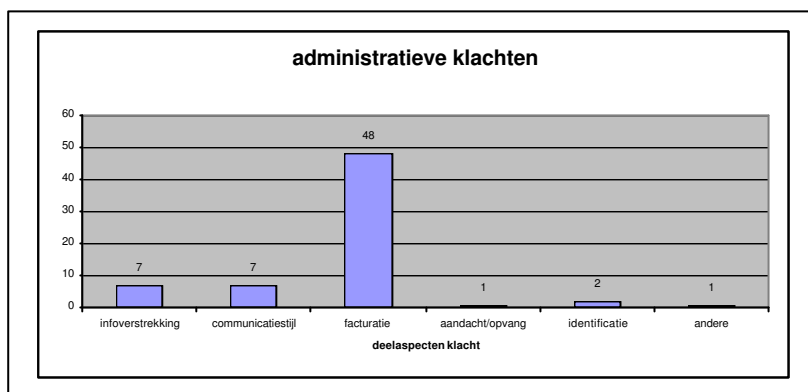


Net zoals bij de medische klachten zijn bij de verpleegkundige klachten communicatie met de patiënt en de kwaliteit van de verzorging die de patiënt ontvangt, de belangrijkste items waarover geklaagd wordt.

Als men de absolute cijfers tussen de medische en verpleegkundige klachten vergelijkt, is het opmerkelijk dat in de categorieën communicatiestijl als aandacht/opvang evenveel meldingen genoteerd zijn.

Wat betreft de informatieverstrekking is een duidelijk verschil te merken, dat volgens de ombudsdienst vooral samenhangt met het verwachtingspatroon van de patiënt. De patiënt legt de verantwoordelijkheid voor degelijke informatieverstrekking vooral bij de arts en niet bij de verpleegkundige. Wanneer niet aan zijn verwachtingspatroon voldaan wordt, ontstaat hierover ongenoegen.

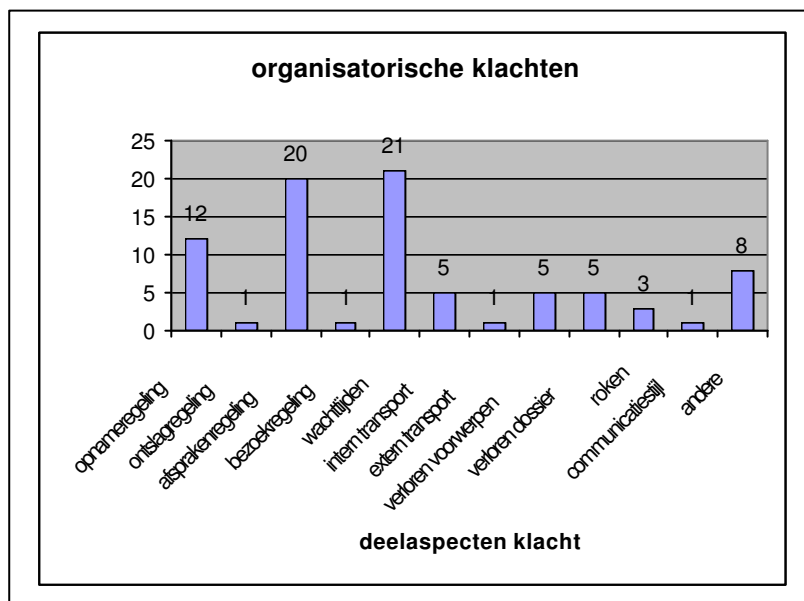
<i>administratief:</i>	61	%
inforestrekking	7	10,61
communicatiestijl	7	10,61
facturatie	48	72,73
aandacht/opvang	1	1,52
identificatie	2	3,03
andere	1	1,52
TOTAAL	66	100



De klachten in deze categorie zijn vooral gerelateerd aan de facturatie. Het gaat over klachten waarbij:

- De patiënt vindt dat hij vooraf onvoldoende geïnformeerd is over de financiële gevolgen van zijn behandeling, (erelonen, gevolgen éénpersoonskamer,...)
- Op de factuur een zorgverstrekker vermeld staat die de patiënt niet kent,
- De patiënt vindt dat er te veel gefactureerd wordt in vergelijking met de aangeboden kwaliteit van de zorg. Opvallend is dat patiënten een hoog verwachtingspatroon hebben over de wijze waarop ze wensen behandeld te worden. Zo worden soms onheuse bejegening of lange wachttijden reeds aangegrepen als reden om de factuur te betwisten, los van de eigenlijke behandeling. Ook een "suboptimale" behandeling is reeds reden genoeg om facturen te contesteren. Patiënten redeneren meer en meer in termen van een resultaatsverbintenis i.p.v. een inspanningsverbintenis.

<i>organisatorisch:</i>	75	%
opnameregeling	12	14,46
ontslagregeling	1	1,2
afsprakenregeling	20	24,1
bezoekregeling	1	1,2
wachttijden	21	25,3
intern transport	5	6,02
extern transport	1	1,2
verloren voorwerpen	5	6,03
verloren dossier	5	6,03
roken	3	3,62
communicatiestijl	1	1,2
andere	8	9,64
TOTAAL	83	100



In deze categorie zijn een diversiteit van klachten opgenomen waarbij problemen m.b.t. wachttijden en afsprakenregeling het belangrijkste aandeel vormen. In absolute cijfers betreft dit een klein aantal. Het aantal meldingen i.v.m. wachttijden is bij de ombudsdienst van 2004 naar 2005 wel verdubbeld: (2004 = 10, 2005=21). Desalniettemin kunnen hieruit onvoldoende conclusies worden getrokken m.b.t. de effectieve draagwijdte van dit probleem.

Onder afsprakenregeling vallen de gemelde problemen inzake verkeerde afspraken voor onderzoeken/consultaties. Eveneens is meerdere malen gemeld dat de patiënt niet de arts te zien kreeg die hij zelf had gevraagd.

	Medisch	vpk./paramed.	organ.	admin.	techn.	totaal	%
gegrond/opgelost	43	18	19	29	9	118	37,94
gegrond/deels opgelost	7	2	5	0	3	17	5,47
gegrond/onopgelost	7	1	9	0	1	18	5,79
deels gegrond/opgelost	2	1	2	1	0	6	1,93
deels gegrond/deels opgel.	3	1	0	0	0	4	1,29
deels gegrond/onopgelost	3	2	9	0	0	14	4,5
ongegrond	35	12	12	19	1	79	25,4
onduidelijk	21	14	14	4	2	55	17,68
<b>totaal beoordeeld</b>	121	51	70	53	16	311	100
<b>totaal aantal klachten</b>	143	63	75	61	16		
<b>Vershil</b>	22	12	5	8	0	49	

De ombudsdienst heeft als voornaamste taak volgens de wet patiëntenrechten om te bemiddelen. Bemiddelen wordt door de ombudsdienst gedefinieerd als: het pogen tot herstellen van de vertrouwensrelatie tussen zorgverstrekker 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. De patiënt heeft bvb de verkregen informatie onvoldoende goed begrepen waardoor de 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/zorgverstrekker te herstellen.

Conclusies trekken vanuit gegrondheid versus ongegrondheid is dan ook gevaarlijk.

De ombudsvrouw heeft gepoogd een beoordeling te geven alhoewel zij dit niet als haar bevoegdheid ziet.

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 de 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 311 deelklachten beoordeeld:

37,94% is gegrond en ook opgelost, een klein percentage is gegrond maar is niet opgelost.

Ongeveer 25% van de klachten is ongegrond.

In 17% heeft de ombudsvrouw geen beoordeling kunnen geven inzake gegrondheid.

Het aantal beoordeelde klachten is niet gelijk aan het totaal aantal klachten per categorie omdat een aantal dossiers nog niet zijn afgewerkt. Er kan ook geen relatie gelegd worden met het aantal klachtmelders gezien 1 dossier meerdere categorieën van klachten kan omvatten waarbij een deel van de klachten kan gegrond zijn en een ander deel niet.

#### 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 in 2005 een aantal werkgroepen opgestart naar aanleiding van signalen vanuit de ombudsdienst:

- **Werkgroep informatieverstrekking aan de patiënt (opdracht hoofdarts):**  
Er wordt momenteel door een multidisciplinaire werkgroep van 14 mensen een inventaris gemaakt van de problemen aangaande de informatieverstrekking aan de patiënt. In deze inventaris zal een prioriteitenbepaling meegegeven worden, samen met aanbevelingen aan de directie om op deze wijze de informatieverstrekking te verbeteren.
- **Werkgroep facturatie aan toeristen (opdracht hoofdarts):**  
Een aantal klachten m.b.t. facturatie wees uit dat bepaalde buitenlandse patiënten hoge facturen niet meer betalen eens ze zich weer in hun moederland bevinden.  
Ook andere zorgverstrekkers werden met deze problemen geconfronteerd.  
De hoofdarts heeft de opdracht gegeven aan de ombudsdienst en de sociale dienst om een procedure uit te werken. Het doel is deze groep van patiënten toch kwalitatieve verzorging bieden, maar met voldoende garantie op betaling.
- **Werkgroep visuele toegankelijkheid:**  
Op basis van meldingen van mindervaliden is een werkgroep opgericht om de toegankelijkheid van de campus voor deze patiënten na te kijken. De aandacht wordt hoofdzakelijk gericht op slechtzienden en blinden aangezien de melding van een blinde man afkomstig was. De werkgroep probeert ook eventuele andere hindernissen in kaart te brengen met suggesties naar de directie om de campus mindervalidevriendelijker te maken.
- **Stuurgroep security:**  
De ombudsvrouw is lid van de stuurgroep security om via dit kanaal bepaalde veiligheidsproblemen die patiënten melden, aan te kaarten.

Naast het oprichten van deze werkgroepen zijn er ook individuele initiatieven genomen op basis van de individuele klachten, zoals:

- Aanpassing van de begroetingsruimte in het mortuarium bij het groeten van overleden kindjes: aangepast materiaal voor baby's - om de ouders zo veel als mogelijk bij te staan in het afscheid nemen van hun overleden kindje.
- Waarschuwingsbord: "opgepast fietsers" aan de uitgang van de voorzijde van de campus - aanleiding: een melding van een fietser die bijna een aanrijding had met een wagen die de campus verliet.
- Wijziging uurrooster patiëntenvervoer om de veiligheid/waakfunctie bij patiënten beter te realiseren.
- Voorzien van kapstokjes in alle toiletten van UZ Gent, toegankelijk voor bezoekers – dit naar aanleiding van 1 melding van een ontevreden bezoeker.
- Aanpassing van terras palliatieve eenheid: wegwerken van oneffenheden zodat het veiliger wordt voor de patiënt.
- ...

#### 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

De procedure wordt herwerkt en is momenteel nog niet goedgekeurd door de Raad van bestuur.

#### **Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Geen.

## **DEEL 2: federale overheid: Jaarverslag ombudsfunctie << Rechten van de patiënt >> activiteiten januari 2005-december 2005.**

### **1 INSTELLINGSGEBONDEN INFORMATIE:**

#### *1.1 Werkt u als ombudspersoon bij een overlegplatform geestelijke gezondheidszorg?*

Neen

#### *1.2 Naam van de instelling:*

Universitair Ziekenhuis Gent  
De Pintelaan 185  
9000 GENT

De instelling heeft een samenwerkingsakkoord afgesloten met A. Z. Lokeren.  
De ziekenhuizen hebben een gemeenschappelijke ombudspersoon.

#### *1.3 Coördinaten van de ombudsfunctie:*

Buyse Sabine  
P4/2<sup>de</sup> verdieping  
De Pintelaan 185  
9000 Gent  
[ombudsdienst@uzgent.be](mailto:ombudsdienst@uzgent.be)

datum aanvatting van de werkzaamheden als ombudspersoon	13 april 2004
Aantal uren/maand - ombudsfunctie	Fulltime
Statuut	Statutair
Beschikt u over ondersteunend personeel/secretariaat?	Neen
Diploma	Gegradueerde verpleegkunde / kaderopleiding

### **2 HET OVERZICHT VAN HET AANTAL KLACHTENDOSSIERS:**

Het aantal klachten dat direct betrekking heeft op de wet betreffende de rechten van de patiënt: 156

Het aantal klachten dat geen betrekking heeft op de wet betreffende de rechten van de patiënt: 172

U.Z. Gent is verplicht als Vlaamse openbare instelling te beantwoorden aan het Vlaams klachtendecreet.  
Dit decreet is ruimer dan de "rechten van de patiënt". De ombudsdienst patiënten behandelt alle patiëntgerelateerde klachten. Deze klachten zijn onderverdeeld in de "verzorgingsklachten", gerelateerd aan de rechten van de patiënt en de "verblijf- en opvangklachten", gerelateerd aan de organisatie.

De bovengenoemde klachten zijn ofwel rechtstreeks ofwel via doorverwijzing bij de ombudspersoon terechtgekomen. Er zijn nog klachten die door andere diensten/personen worden afgehandeld.  
De ombudspersoon heeft geen zicht op het aantal en de wijze waarop deze klachten afgehandeld worden.

**3 HET VOORWERP VAN DE KLACHTEN MET BETREKKING TOT DE WET BETREFFENDE DE RECHTEN VAN DE PATIËNT:**

Recht op vrije keuze van beroepsbeoefenaar	5
Recht op kwaliteitsvolle dienstverstrekking	112
Recht op informatie	55
Recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen	2
Recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier	13
Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer	5
Recht op het indienen van een klacht	0
<b>TOTAAL</b>	<b>192</b>

**4 AARD VAN HET VERZOEK VAN DE KLAGER IN DE KLACHTEN DIE DIRECT BETREKKING HEBBEN OP DE WET BETREFFENDE DE RECHTEN VAN DE PATIËNT:**

Informatie	22
signaal	57
Bemiddeling	11
Oplossing voor het probleem	23
Correctie ziekenhuisfactuur	22
schadeclaim	19
Voorval zonder schadeclaim	1
Andere (expertise-onderzoek)	1
<b>TOTAAL</b>	<b>156</b>

**5 HET RESULTAAT VAN HET OPTREDEN VAN DE OMBUDSPERSOON IN DE KLACHTEN DIE DIRECT BETREKKING HEBBEN OP DE WET BETREFFENDE DE RECHTEN VAN DE PATIËNT:**

Klager uitdrukkelijk tevreden	48
Geen reactie klager	45
Klager ontevreden over het resultaat	30
Klager ontevreden over resultaat en bemiddeling	2
<i>OD ook niet tevreden over de kwaliteit van de bemiddeling</i>	<i>(0)</i>
<i>OD wel tevreden over de kwaliteit van de bemiddeling</i>	<i>(2)</i>
Resultaat onbekend	3
Opgeschorte dossiers	3
Nog open dossiers	25
<b>TOTAAL</b>	<b>156</b>

## **6 MOEILIKHEDEN DIE DE OMBUDSPERSOON ONDERVINDT IN DE UITOEFENING VAN DE FUNCTIE + AANBEVELINGEN:**

(aantallen niet bijgehouden – de ombudspersoon verwoordt dus eerder een algemene indruk)

### **6.1 Moeilijkheden m.b.t. het behoud van de onafhankelijkheid:**

De ombudsvrouw ervaart weinig moeilijkheden m.b.t. het behoud van de onafhankelijkheid. Er is voldoende vrijheid om de klachten op het laagste echelon met de betrokken partijen te bespreken zonder inmenging van de directie. Patiënten informeren wel geregeld over dit aspect.

### **6.2 Moeilijkheden m.b.t. het behoud van de neutraliteit:**

In de overgrote meerderheid van de klachten slaagt de ombudsvrouw er in de neutraliteit te behouden. Soms zijn problemen m.b.t. dit aspect een kwestie van “perceptie”. Indien bvb niet aan de verwachtingen van de patiënt kan voldaan worden, kan soms de perceptie bij de patiënt ontstaan dat de ombudsvrouw niet neutraal is.

Bij klachten die herhaaldelijk bij dezelfde dienst of persoon voorkomen, is het ook vrij moeilijk om niet “vooringenomen” te handelen. Hetzelfde geldt voor patiënten die recidiverend klagen en bijkomend blijkt (na onderzoek) dat hun klacht ongegrond is. Bij een nieuwe klacht van deze patiëntenpopulatie, wordt de inspanning groter om opnieuw met een “neutrale, objectieve” houding de bemiddeling te starten.

### **6.3 Moeilijkheden m.b.t. de plicht tot beroepsgeheim:**

Het respecteren van het beroepsgeheim inzake klachten is niet zo evident. De ombudsvrouw gaat er van uit dat het beroepsgeheim geldt t.a.v. beide partijen: de klager en aangeklaagde. Soms is de klacht dermate ernstig dat de ombudsvrouw oordeelt dat het noodzakelijk is dat de directie op de hoogte is van de klacht. Om geen schending te hebben van het beroepsgeheim vraagt de ombudsvrouw toestemming aan de patiënt om de klacht te bespreken met één van de directieleden, meestal de hoofddarts. Bij zeer delicate aangelegenheden vraagt de ombudsvrouw dat de klager rechtstreeks een brief richt aan de directie wanneer de klager wenst dat de directie op de hoogte is. De klachtenbrieven van de directie worden steeds doorgestuurd naar de ombudsvrouw. Op deze wijze kan de ombudsvrouw in alle vrijheid de nodige informatie delen m.b.t. haar onderzoek zonder haar beroepsgeheim inzake klachten te schenden.

De ombudsvrouw heeft ook de mogelijkheid om op anonieme wijze precieze klachten te bespreken met de voorzitter van het ethisch comité. Op deze wijze kan de ombudsvrouw advies krijgen over de wijze van bemiddelen zonder het beroepsgeheim te schenden of één van de betrokken partijen hetzij de directie te compromitteren.

### **6.4 Moeilijkheden m.b.t. de toepassing van de patiëntenrechten:**

De patiëntenrechtenwet betreft de relatie patiënt - zorgverstreker. Dit impliceert dat enkel de patiënt recht zou hebben om klacht in te dienen. Enkel deze klachten zouden ontvankelijk zijn voor bemiddeling. In de praktijk wordt de klacht vaak geuit door de mensen uit de omgeving van de patiënt. De ombudsvrouw handelt bij deze klachten echter net zoals de patiënt zelf de klacht zou indienen, tenzij de ombudsvrouw ernstige twijfels heeft bij de bedoelingen van de klager. Sommige patiënten zijn onvoldoende mondig of voelen zich te afhankelijk van de zorgverstreker om zelf klacht in te dienen. Medische informatie wordt echter enkel meegegeeld aan de patiënt, ev. in bijzijn van de klager wanneer de patiënt dit wenst.

Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening is zeer vaag omschreven. Hierdoor worden veel klachten aan dit recht toegekend, misschien soms ten onrechte?

Het recht op afschrift na overlijden van een kind is nog onvoldoende geregeld. De ouders hebben nog steeds slechts een onrechtstreeks inzage recht via een beroepsbeoefenaar en geen recht op afschrift. Voor de ouders is het in bezit hebben van het medisch dossier van hun overleden kindje een hulp in hun verwerkingsproces. Zodoende is het belangrijk deze mogelijkheid ook wettelijk te regelen.

### **6.5 Moeilijkheden aangaande de taak van bemiddeling:**

Geen specifieke moeilijkheden te melden.

De zorgverstrekkers zijn doorgaans snel bereid in te gaan op een vraag tot bemiddeling.

De samenwerking met de medewerkers van het ziekenhuis verloopt vlot.



## **6.6 Moeilijkheden aangaande de infrastructuur, de mensen en de middelen die ter beschikking staan van de ombudsdienst:**

Met de huidige beschikbare mensen en middelen is het voor de ombudsdienst moeilijk om dezelfde kwaliteit in de dienstverlening te blijven garanderen.

Infrastructuur: de ombudsdienst is gehuisvest op de 2<sup>de</sup> verdieping van een polikliniek, nauwelijks zichtbaar en nauwelijks toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Inzake de huisvesting zou er binnenkort een wijziging komen. De ombudsdienst krijgt een lokaal in de nabijheid van het onthaal waardoor de ombudsdienst in principe gemakkelijker te vinden is en toegankelijker zou moeten worden.

Mensen: de ombudsdienst omvat 1 FTE aan mensen. De instelling telt ongeveer 5000 medewerkers, ong. dagelijks 1000 gehospitaliseerde patiënten en bovenop een grote hoeveelheid ambulante patiënten.

Er zijn dus dagelijks onvoorstelbaar veel contacten tussen medewerkers en patiënten waar potentieel iets mis kan lopen. Er is slechts 1 FTE beschikbaar om te bemiddelen bij deze problemen. In 2005 is reeds gebleken dat dit onvoldoende is. Er wordt door de directie opgemerkt dat de financiering die de overheid voorziet, ontoereikend is. De directie ondersteunt de ombudsdienst door het inschakelen van zwangere verpleegkundigen bij de ombudsdienst als alternatieve functie.

De ombudsvrouw stelt zich bij deze werkwijze ernstige ethische en deontologische vragen. Deze mensen worden geconfronteerd met klachten over hun collega's terwijl zij na hun zwangerschap opnieuw met deze collega's moeten samenwerken. Er kunnen ook ernstige vragen gesteld worden m.b.t. het beroepsgeheim & de rechten van de aangeklaagden als dusdanig. De directie is op de hoogte gebracht van deze bedenkingen.

Gezien de beperkte middelen worden de prioriteiten bij de ombudsdienst vooral gelegd in het behandelen van de klachten en niet in campagnes om de patiënten te informeren en te sensibiliseren inzake hun rechten. Het heeft geen zin de mensen te stimuleren om hun ongenoegen kenbaar te maken wanneer niet op relatief snelle termijn een antwoord kan gegeven worden.

## **7 AANBEVELINGEN OM TE VOORKOMEN DAT TEKORTKOMINGEN IN DE PATIËNTENRECHTEN ZICH OPNIEUW Zouden VOORDOEN:**

350 meldingen waarvan 290 klachten is zeer weinig in vergelijking met de grootte van de instelling. Vergelijkbare ziekenhuizen, waar de ombudsdienst beter gekend is, komen aan méér dan 1000 klachten/jaar. Door het relatief laag aantal klachten is het moeilijk om structurele aanbevelingen te geven aan de directie. Op deze wijze is de directie ook niet in staat om het primaire zorgproces bij te sturen. De belangrijkste meerwaarde van de ombudsdienst gaat op deze wijze verloren.

Desondanks zijn een aantal initiatieven opgestart naar aanleiding van individuele klachten die overgemaakt zijn aan de hoofddarts. Eén van de belangrijkste initiatieven is het oprichten van een multidisciplinaire werkgroep "informatieverstrekking aan de patiënt". Bij analyse van de klachten blijkt dat veel patiënten melden onvoldoende geïnformeerd te zijn m.b.t. behandeling, ... De werkgroep inventariseert momenteel de knelpunten, inzake informatieverstrekking aan de patiënt.

De ombudsvrouw geeft les over het beroepsgeheim aan de pas aangeworven verpleegkundigen. In deze les worden bepaalde deelaspecten van de patiëntenrechtenwet toegelicht.

In de individuele klachten wordt door de ombudsvrouw vaak verwezen naar de patiëntenrechtenwet met bijkomende adviezen om zodoende dezelfde klacht te voorkomen.

## **8 VRAGEN NAAR INFORMATIE:**

Ontvangt de ombudspersoon vragen naar informatie over de wet patiëntenrechten, zonder dat er een vraag naar een afhandeling van de klacht is?

Ja, deze vragen zijn zowel afkomstig van patiënten als van de interne medewerkers. Het precieze aantal is niet gekend, want niet alle vragen zijn geregistreerd.

In totaal heeft de ombudsvrouw 51 vragen naar informatie en 9 interne meldingen geregistreerd.

Deze vragen zijn niet allemaal gerelateerd aan de wet patiëntenrechten.

Het jaarrapport is opgemaakt door:

Sabine Buysse

Ombudsvrouw UZ Gent

Januari 2006.

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: 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. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9 (1 algemeen, 8 studenten)

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8 (1 algemeen, 7 studenten)
	meer dan 45 dagen:	1 (student)
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	1 (student)
---	-------------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	1 (student)
	Geen belang:	
	Anoniem:	

	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	8 (1 algemeen, 7 studenten)
---------------------------------------	-----------------------------

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	4 (studenten)
	deels gegrond:	2 (studenten)
	ongegrond:	2 (1 algemeen, 1 student)

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	4 (studenten)
	deels opgelost:	1 (student)
	onopgelost:	

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:	1 (student)
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1 (student)
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	4 (studenten)

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 <b>drager</b>	brief:	1
	mail:	2
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	5

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## **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.

1 klacht gastprofessor over niet-betaling van prestaties voorafgaand aan goedkeuring gastprofessoraat door het bestuurscollege – ontvankelijk - ongegrond

klachten studenten: niet-correcte beslissing: 1 gegronde en 1 niet gegronde klacht; alle klachten opgelost

klachten studenten: ontoereikende informatieverstrekking: 1 gegronde klacht; opgelost

klachten studenten: andere: 2 gegronde en 2 deels gegronde klachten; 3 klachten opgelost; 1 klacht deels opgelost

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

Traditioneel klachtenbeeld voor een universiteit: beslissingen van een examencommissie, inschrijvingsproblemen, examencijfers, feedback, kwaliteit van een opleiding.

Mogelijks worden een aantal klachten die tot de bevoegdheid van de wettelijke klachtenbehandelaar behoren, behandeld door de “interne ombudsdienst” die aan de UGent functioneert, en die (slechts) bevoegd is voor de problemen in de interne dienstverlening van de UGent, zowel van de centrale administratie naar de faculteiten als binnen de centrale administratie, bijvoorbeeld tussen de directies onderling, met uitsluiting van de aangelegenheden die tot de bevoegdheid van de wettelijke klachtenbehandelaar behoren.

## **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?

Aanpassing van bepaalde verspreide informatie.

Hervorming van een opleiding.

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Agentschap voor Internationaal ondernemen

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	31

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	4
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	2
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	27
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	7
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	14

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	26
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

**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.

**3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

**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?

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)



## 1. De procedure van klachtenbehandeling

In 2005 werd de klachtenprocedure van het Vlaams Fonds, met goedkeuring van de Vlaamse Ombudsdienst, gewijzigd. De ombudsdienst van het Vlaams Fonds zal in eerste lijn enkel de klachten tegen de dienstverlening en de diensten van het Vlaams Fonds behandelen. Klachten tegen voorzieningen worden behandeld door de dienst Inspectie. Slechts in tweede lijn kan de Vlaamse Ombudsdienst daarin stappen ondernemen.

### 1.1 Klachten 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 in de behandeling van de klacht worden eveneens in dit register opgenomen. Elke klacht krijgt 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.

## 2. Kwantitatieve gegevens

### 2.1. Totaal aantal klachten

In 2005 werden bij de ombudsdienst van het Vlaams Fonds 227 klachten ingediend. Hierbij worden ook 10 informatievragen gerekend. De informatievragen worden in dit rapport niet gecategoriseerd volgens gegrondheid en ombudsnormen. Soms is het van bij het begin moeilijk uit te maken of het gaat om een klacht, een melding of eerder een informatievraag. Omwille van de onduidelijkheid bij het begin van de vraagstelling verzeilen soms infovragen tussen de klachten.

Van de 227 klachten worden er 75 niet mee besproken in dit rapport. Deze niet besproken klachten kunnen we onderverdelen in 3 categorieën:

- In 2005 werden 66 klachten tegen voorzieningen ingediend. Deze klachten worden zoals overeengekomen met de Vlaamse ombudsman behandeld door de dienst Inspectie van het Vlaams Fonds.
- 5 klachten waren bij het opmaken van de klachtenrapportage niet afgehandeld.
- De behandeling van 4 klachten werd vroegtijdig stopgezet. Dit zijn klachten waarover de klachtencoördinator meer informatie opvroeg bij de verzoeker, maar waarvoor hij, na enkele herinneringsbrieven, geen reactie meer kreeg.

### 2.2 Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid

<b>(ON)ONTVANKELIJKHEID</b>	<b>AANTAL</b>
Ontvankelijk	101

Onontvankelijk	41
<b>TOTAAL</b>	<b>152</b>

### 2.3 Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid

Van de onderzochte klachten werden er 41 klachten onontvankelijk verklaard.

19 klachten ressorteerden niet onder de bevoegdheid van het Vlaams Fonds. Een voorbeeld hiervan zijn klachten tegen leveranciers van hulpmiddelen. Hiervoor raadt de ombudsdienst de verzoeker aan om een klacht in te dienen bij de Economische Inspectie. 19 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. Voor 8 klachten waren nog niet alle beroepsprocedures aangewend. Ten slotte werd 1 klacht anoniem ingediend.

<b>CATEGORIEEN VAN ONONTVANKELIJKHEID</b>	<b>AANTAL</b>
Al eerder klacht ingediend	2
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle voorafgaandelijke beroepsprocedures gevolgd	8
Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
Kennelijk ongegrond	0
Geen belang	0
Anoniem	1
Beleid en regelgeving	19
Klacht betreft niet de Vlaamse overheid	11
Interne personeelsaangelegenheden	0
<b>TOTAAL</b>	<b>41</b>

### 2.4 Aantal klachten volgens de drager

<b>DRAGER VAN DE KLACHT</b>	<b>AANTAL</b>
Brief	105
Mail	60
Telefoon	60

Fax	2
Bezoek	0
<b>TOTAAL</b>	<b>227</b>

## 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. 27% van de klachten werd ingediend via een andere instantie, met name via het kabinet van Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen, de Vlaamse Ombudsdienst of een andere overheidsinstantie. Vier burgers maakten gebruik van nog andere kanalen om hun klacht in te dienen. Voorbeeld hiervan zijn klachten die binnenkomen via het Secretariaat van de Koning. Net als in 2004 valt het op dat het aantal klachten dat ons bereikt via de Vlaamse Ombudsdienst toeneemt.

<b>KANAAL</b>	<b>AANTAL</b>
Rechtstreeks van burger	165
Via Kabinet	3
Vlaamse Ombudsdienst	44
Andere overheidsinstantie	11
Andere kanalen	4
<b>TOTAAL</b>	<b>227</b>

## 2.6 Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de datum van mededeling van de beslissing

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de termijn tussen de ontvangstdatum van de klacht en de datum van mededeling van de beslissing. Het aantal klachten waarvan de behandelingstermijn 45 dagen overschrijdt, is hoog. Dit is te wijten aan de klachten tegen de gewijzigde regelgeving omtrent de terugbetaling van bedden en relaxzetels. Deze hulpmiddelen werden vanaf 1 januari 2005 niet meer terugbetaald. Door onduidelijkheid over de overgangsmaatregel is de doorlooptijd van een aantal klachten opgelopen tot 200 dagen en meer. Dit is de oorzaak van de sterke verlenging van de gemiddelde behandelingstermijn ten opzichte van 2004.

Gemiddelde	35
0 tot 45 dagen	118
Meer dan 45 dagen	34

## 2.8 Aantal klachten volgens de mate van gegrondheid

### Mate van gegrondheid

52,58% van de klachten waren gegrond of deels gegrond.

MATE VAN GEGRONDHEID	AANTAL
Gegrond	44
Deels gegrond	10
Ongegrond	47

### Mate van oplossing

MATE VAN OPLOSSING	AANTAL
Opgelost	40
Deels opgelost	8
Onopgelost	6

De ombudsdienst tracht steeds een oplossing voor te stellen bij de afhandeling van de klachten. Uit bovenstaande tabel kan afgeleid worden dat dit in 74% van de gevallen ook succesvol is. De onopgeloste klachten 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. Om dit probleem aan te pakken, heeft de directie van het Vlaams Fonds in samenspraak met de Raad van Bestuur een actieplan opgezet om het hergebruik van hulpmiddelen te stimuleren. Om de doorlooptijd van de dossiers in te korten werd in 2005 eveneens een concreet actieplan opgezet. Na een eerste evaluatie blijken de (tussentijdse) vooropgestelde doelen bereikt.

### Ombudsnormen

OMBUDSNORMEN	AANTAL
Niet correcte beslissing	3
Te lange behandeltermijn	13
Ontoereikende informatieverstrekking	17
Onvoldoende bereikbaarheid	1
Onheuse bejegening	21
Andere	0

Bij 13 klachten werd de redelijke behandelingstermijn overschreden. Dit is vooral te wijten aan de lange wachttijden bij de behandeling van individuele dossiers, zowel bij de provinciale

afdelingen van het Vlaams Fonds als tijdens het voortraject. De diagnosestelling binnen de multidisciplinaire teams verloopt niet altijd vlot. Het Vlaams Fonds organiseerde eind 2005 een studiedag over diagnostiek. Een van de doelen van deze studiedag was het informeren van de teams, om het voortraject beter te stroomlijnen. Ook voor 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. In 17 gevallen was de informatieverstrekking ontoereikend. Verder werden er 21 klachten ingediend over de niet correcte bejegening van personen met een handicap.

### 3. Bespreking en evolutie van het klachtenbeeld

Het afgelopen jaar bleef het aantal klachten in vergelijking met 2004 ongeveer gelijk : 227 tegenover 236 in 2004. Het is duidelijk dat personen met een ontevredenheidsgevoel wel de weg vinden naar de ombudsdienst van het Vlaams Fonds.

Het aantal klachten via de Vlaamse Ombudsdienst stijgt. Dat is niet onlogisch : een opvallende campagne heeft ruime bekendheid gegeven aan het bestaan van deze klachtendienst. Veel burgers zijn trouwens niet op de hoogte van het onderscheid tussen een eerstelijns- en een tweedelijnsklachtendienst. Een aantal personen schrijft ook naar de voogdijminister en zelfs naar de koning.

Inhoudelijk kunnen we de klachten groeperen rond drie grote thema's :

1. de wachtlijst voor een plaats in een voorziening
2. de achterstand bij het verwerken van de dossiers omtrent materiële hulpmiddelen
3. beslissingen omtrent het persoonlijke-assistentiebudget.

#### **Wachtlijsten**

De ombudsdienst van het Vlaams Fonds is niet in staat om het probleem van de wachtlijsten op te lossen. Bovendien kunnen voorzieningen door het Vlaams Fonds niet verplicht worden om specifieke personen met een handicap op te nemen. Zij beslissen hierover volledig autonoom. Er is wel een provinciaal overleg tussen de voorzieningen, waarbij de urgente zorgvragen worden besproken en waarbij gezamenlijk naar een oplossing wordt gezocht.

Er zijn structurele budgetverhogingen nodig om bijkomende plaatsen in voorzieningen te creëren. In dit kader heeft de studiedienst van het Vlaams Fonds opnieuw via een programmatiestudie berekend hoeveel bijkomende plaatsen er de komende jaren noodzakelijk zijn (in de diverse zorgvormen) en hoeveel extramiddelen er daartoe op de begroting dienden te worden ingeschreven. Het Vlaams Parlement heeft zich geëngageerd om deze middelen effectief ter beschikking te stellen. Het zal evenwel tot 2009 duren vooraleer de wachtlijsten zullen afnemen. Ook de permanente stijging van het aantal aanvragen baart zorgen. Doordat sommige ziektebeelden, zoals bijvoorbeeld autisme, steeds beter gekend zijn en in een steeds vroeger stadium gediagnosticeerd worden, schrijven meer en meer mensen zich effectief in op de wachtlijsten. Bijkomende plaatsen scheppen betekent dat er effectief bijkomende voorzieningen of uitbreidingen van bestaande voorzieningen moeten gebouwd worden. Dat heeft zijn tijd nodig. Dit alles maakt dat de klachten rond de wachtlijsten, hoe terecht ook, niet opgelost kunnen worden.

Sinds vorig jaar wordt over de registratie van zorgvragen om de 6 maanden efficiënter gerapporteerd. Hoe beter men de zorgvragen in kaart kan brengen, hoe efficiënter men het aanbod immers kan organiseren.

De toekomstige structuur van de zgn. zorgregie heeft als doel de diverse zorgvragen en hun urgenties transparanter te maken. Hierbij zijn vooral de regionale overlegorganen van groot belang. Deze ROG's bestaan uit vertegenwoordigers van de provincies, gebruikers, verwijzers,

voorzieningen en het Vlaams Fonds. Zij zijn de overlegorganen binnen de provincies die ervoor moeten zorgen dat effectief de meest urgente zorgvragen absolute prioriteit krijgen.

Het broodnodige overleg, waarbij structurele hervormingen worden besproken, is dus in volle gang.

### **Aanvragen voor hulpmiddelen**

Klachten omtrent aanvragen voor hulpmiddelen hebben veelal te maken met de lange doorlooptijd van het dossier. Door het 'korfsysteem' is er een grote achterstand ontstaan in de verwerking door de provinciale afdelingen. Daardoor moeten mensen lang wachten op een beslissing. Eenmaal de beslissing gevallen is, kan de betrokkene de gevraagde hulpmiddelen aankopen. Ook dan is het lang wachten vooraleer zij vanwege het Vlaams Fonds het bedrag effectief op hun rekening teruggestort krijgen. Dat zorgt voor een groot aantal klachten. Het Vlaams Fonds heeft zich het afgelopen jaar geëngageerd om tegen september 2006 de achterstand volledig terug te dringen. Intussen werd de regelgeving voor hulpmiddelen aangepast, waarbij o.m. de termijn van 4 jaar voor de bijstandskorven werd afgeschaft.

### **PAB**

De klachten over PAB maken het derde grote luik uit van het totale aantal klachten.

De persoon met een handicap is dikwijls niet akkoord met de beslissing waarbij hem/haar een PAB wordt geweigerd. De negatieve beslissingen hebben alles te maken met het te kleine budget voor het grote aantal aanvragen. Duizenden personen met een reële zorgnood staan op de PAB-wachlijst.

Ook hier kan de klachtendienst nauwelijks een oplossing bieden: pas als er voldoende middelen vanuit de Vlaamse begroting worden vrijgemaakt, kunnen méér PAB-budgetten worden toegekend.

Het PAB was oorspronkelijk bedoeld om personen met een handicap die zich niet kunnen verzoenen met een verblijf in een voorziening, de kans te geven om thuis een meer geschikte zorgomgeving te creëren. Nu blijkt dat slechts 5% van de gebruikers in voorzieningen een PAB aanvragen. Hieruit kan men concluderen dat door dit budget een nieuwe doelgroep werd aanbeoord.

#### 4. 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
    - de klachtenbehandelaar 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 naar de klager
  - b) een kopie van dit antwoord naar de betrokken dienst van het Vlaams Fonds.

Indien de procedure binnen de 45 dagen niet kan afgerond worden, omwille van de complexiteit of om een andere reden, stuurt de klachtencoördinator naar de klager een tussentijdse stand van zaken.

De samenwerkingsovereenkomst tussen de dienst Inspectie en de ombudsdienst van het Vlaams Fonds werd intussen bijgesteld. Hoewel de klachten tegen voorzieningen wel degelijk door de ombudsdienst geregistreerd worden, worden ze in eerste instantie door de dienst Inspectie behandeld. De klachtenbehandelaars blijken immers nauwelijks een toegevoegde waarde in deze materie te hebben. De betrokken klachten slaan dikwijls op de complexe regelgeving en daarin moeten de inspecteurs toch hun rol spelen. Dit akkoord werd ook reeds met de Vlaamse Ombudsdienst besproken en die keurde het goed.

Door Beter Bestuurlijk Beleid zal de dienst Inspectie van het Vlaams Fonds opgaan in een groter geheel, met name het agentschap Inspectie Welzijn en Volksgezondheid. Het is een positief gegeven dat de ombudsdienst van het Vlaams Fonds reeds een samenwerkingsprotocol met de inspectie heeft uitgewerkt.

In 2006 zal de ombudsdienst van het Vlaams Fonds voor het eerst met een nieuw softwarepakket werken, met name het Access-pakket van de Vlaamse Gemeenschap.

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaams Instituut voor het Zelfstandig Ondernemen (VIZO)

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	10

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	10
	meer dan 45 dagen:	NVT
	gemiddelde:	7,7

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	3
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	NVT
	Meer dan een jaar voor indiening:	NVT
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	NVT
	Kennelijk ongegrond:	NVT
	Geen belang:	NVT
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	NVT
	Geen Vlaamse overheid:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	NVT



Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	7
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	5
	deels gegrond:	NVT
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	4
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	NVT

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Overeenstemming met het recht:	NVT
Afdoende motivering:	1
Gelijkheid en onpartijdigheid:	NVT
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	NVT
Redelijkheid en evenredigheid:	NVT
Correcte bejegening:	NVT
Actieve dienstverlening:	1
Deugdelijke correspondentie:	NVT
Vlotte bereikbaarheid:	NVT
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	1
Redelijke behandeltermijn:	NVT
Efficiënte coördinatie:	NVT
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	NVT

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	3
	mail:	5
	telefoon:	2
	fax:	NVT
	bezoek:	NVT

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	via kabinet:	NVT
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	NVT
	andere kanalen:	NVT

## 2. Inhoud van de klachten

### 1. Relatie VIZO – klant

*Klacht 6 : klant bedrijfsadvies beklagt zich over factuur terwijl de onderliggende prestaties niet of onvoldoende geleverd waren – gegrond – opgelost – Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid*

*Klacht 7: cursist leertijd vraagt informatie over vroeger geleverde bewijsstukken vermits het archief van de attesterende overheid vernietigd is door brand– gegrond – opgelost – Actieve dienstverlening*

### 2. Relatie SYNTRA – klant

*Klacht 1 : kandidaat lesgever loopt vast in de administratieve rompslomp van een centrum – klacht ontvankelijk maar voor onderzoek door klager ingetrokken – opgelost*

### 3. Relatie VIZO/SYNTRA – klant

*Klacht 2 : Cursiste vastgoed wordt vrijstelling geweigerd– gegrond - deels opgelost – afdoende motivering*

*Klacht 3 : Ondernemer beklagt zich n.a.v. de door Syntra gevoerde reclamecampagne over een specifieke advertentie in Humo die een negatief beeld schetst van een ondernemer – gegrond – opgelost - doeltreffende algemene informatieverstrekking*

*Klacht 4: Cursiste beklagt zich dat ze haar diploma nog niet ontvangen heeft 6 maanden na bekendmaking van de uitslag – ongegrond*

*Klacht 5: Ondernemer beklagt zich n.a.v. de door Syntra gevoerde reclamecampagne over een specifieke advertentie in Humo die een negatief beeld schetst van een ondernemer – gegrond – opgelost - doeltreffende algemene informatieverstrekking*

## 3. Klachtenbeeld 2005

Uit het klachtenbeeld 2005 blijken 3 grote categorieën. Er is de relatie tussen VIZO en zijn klanten. Er is de relatie tussen SYNTRA en zijn klanten. Tenslotte zijn er klachten die niet aan of VIZO of SYNTRA kunnen worden toegeschreven.

De klachtendienst van het VIZO kreeg in 2005 10 klachten te verwerken waarvan er 3 als onontvankelijk werden beoordeeld. Van de 7 andere klachten waren er vijf gegrond en één ongegrond. Eén klacht werd ingetrokken.

De ervaring leert dat het aantal klachten bij VIZO beperkt blijft. Dit kan worden verklaard door de bemiddelende rol van heel wat tussenpersonen en de administratieve procedures waarin de klachtencoördinator niet tussenkomt.

Om toch een globaal klachtenbeeld te bekomen werd in 2004 een meldingsplicht voorzien voor klachten die in het kader van een administratieve procedure beslecht worden (raad van bestuur, praktijkcommissie, pedagogisch adviseurs). Uit die meldingen blijken 3 categorieën van klachten:

- cursisten gaan in beroep tegen hun examenuitslag;
- cursisten vinden dat de opleiding niet beantwoordt aan de gestelde vereisten;
- administratieve problemen.

Uit het globaal klachtenbeeld (klachten en meldingen samen) blijkt dat:

- niet VIZO of Syntra maar VIZO en SYNTRA vaak een gedeelde verantwoordelijkheid hebben voor situaties die aan de basis liggen van klachten;
- administratieve problemen en het betwisten van examenuitslagen, net zoals in 2004, een belangrijke grondslag vormen voor het indienen van klachten.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

De klachtendienst werkt actief mee aan initiatieven van de Vlaamse ombudsdienst.

Naar aanleiding van de klachtenrapportage 2004 werd voorgesteld dat het goed zou zijn mocht per administratieve zetel van SYNTRA één klachtenmeldpunt worden ingesteld en één verantwoordelijke worden aangeduid, die het eerste aanspreekpunt wordt voor cursisten. De klachtendienst heeft zich ook geëngageerd om duidelijke richtlijnen uit te werken die helpen bij het motiveren van examenresultaten.

Een nota hieromtrent werd op 24 februari 2005 besproken op het dagelijks bestuur. Er werd geopteerd om de pedagogisch adviseurs bij het overleg te betrekken. Er werden door de adviseurs een aantal opmerkingen bezorgd aan de klachtencoördinator en een overleg georganiseerd. Om aan hun opmerkingen tegemoet te komen werd beslist de nota en procedure te herwerken. Het herwerken van nota en procedure tegen de examenperiode 2005 bleek niet haalbaar. Een concreet voorstel zal met de adviseurs en nadien op het Management Syntra Netwerk worden besproken in het voorjaar van 2006.

Het realiseren van de in de nota voorliggende voorstellen zal een constructieve bijdrage betekenen in het klachtenmanagement binnen het toekomstige agentschap Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming Syntra - Vlaanderen.

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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 ongevroegd 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](#)

# RAPPORT KLACHTENMANAGEMENT

## VDAB

PERIODE : 01.01.2005 – 31.12.2005

### 1. Inleiding

**Situering** Het 'Klachtendecreet van 01.06.2001' van de Vlaamse regering maakte een klachtenbehandelingsstelsel 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

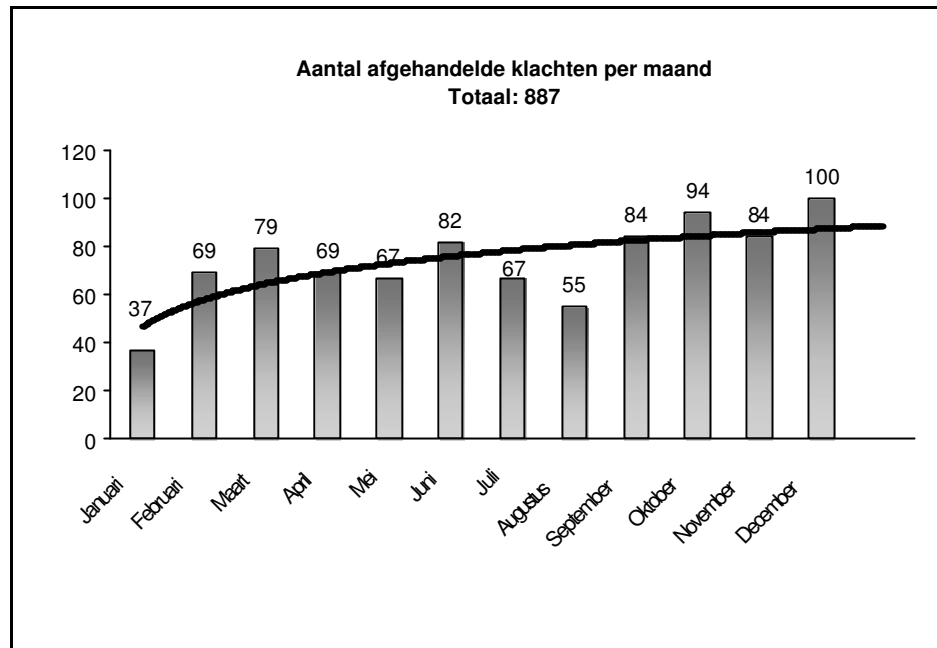
Deze gegevens handelen over de periode van 01.01.05 tot en met 31.12.05.

---

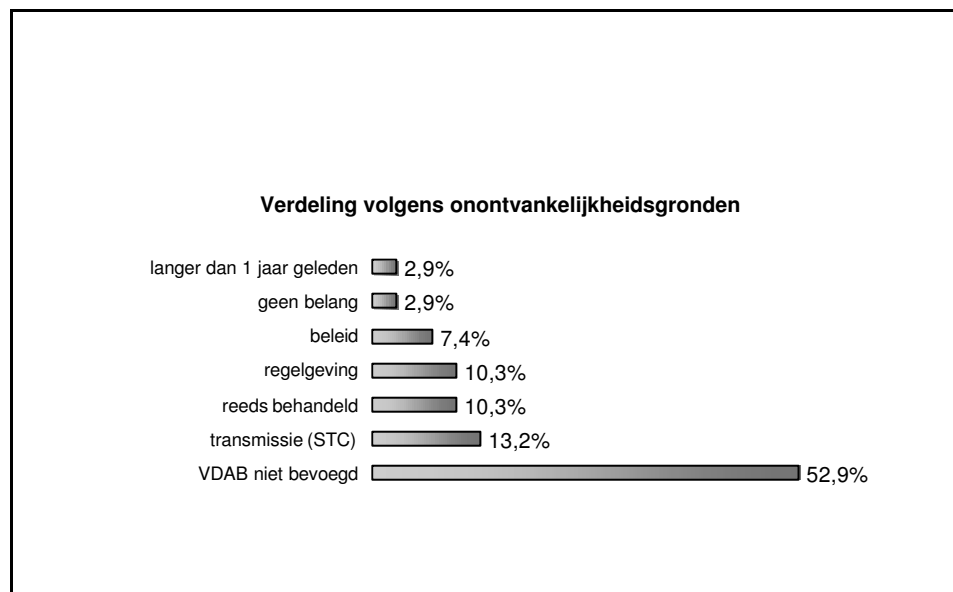
**Status van de klachten** In 2005 handelde de dienst in totaal 887 klachten af. 26 klachten hiervan konden dadelijk bij melding worden opgelost, 68 klachten bleken onontvankelijk te zijn. Informatie over de onontvankelijkheidsgronden volgt hierna.

---

## Aantal

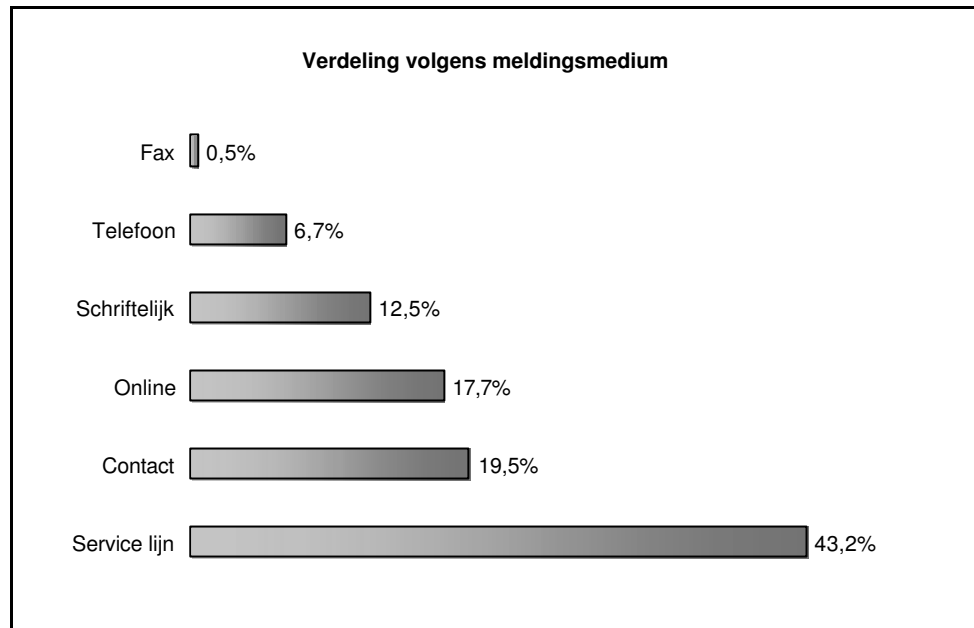


## Reden van onontvankelijkheid

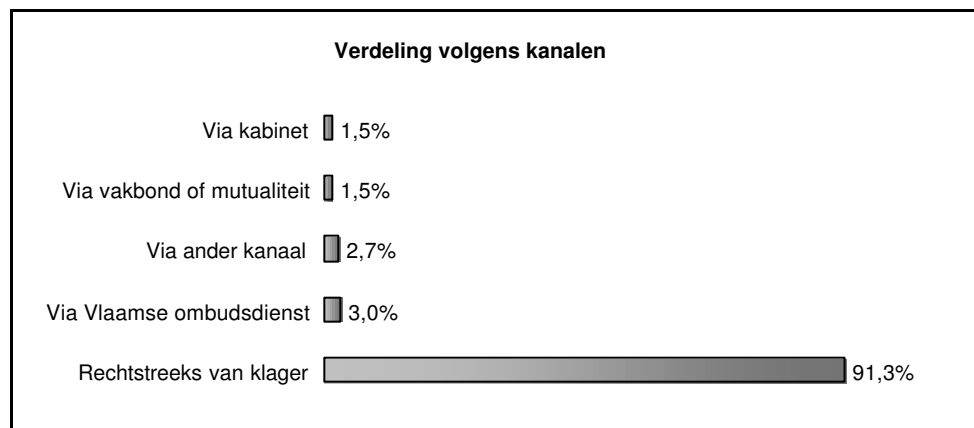




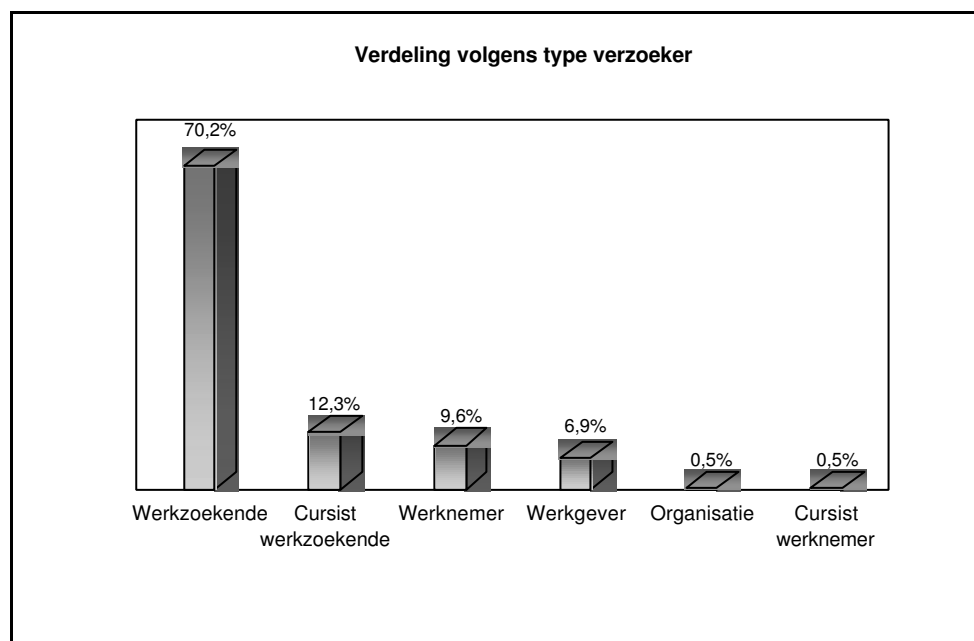
### Verdeling volgens medium



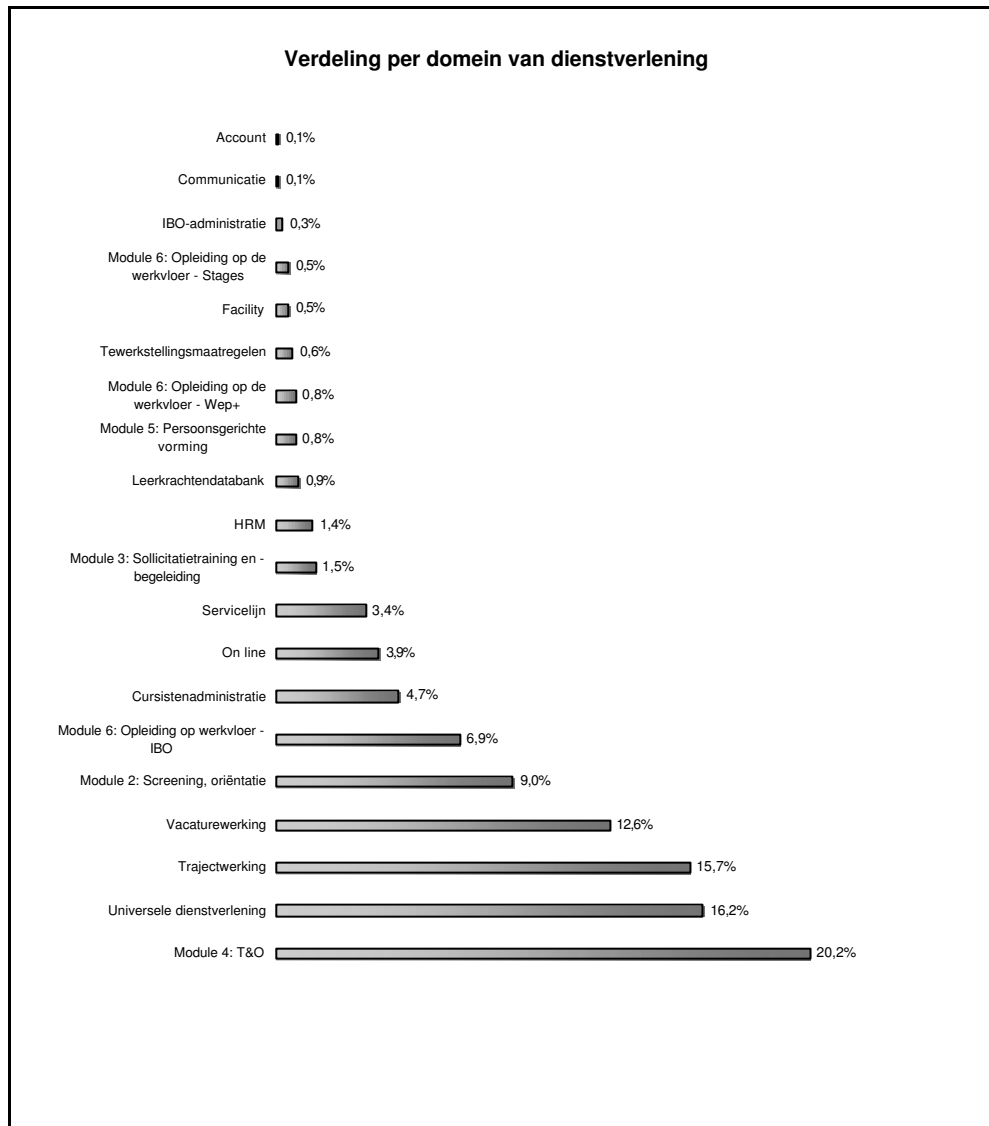
### Verdeling volgens kanaal (tussenpersonen)



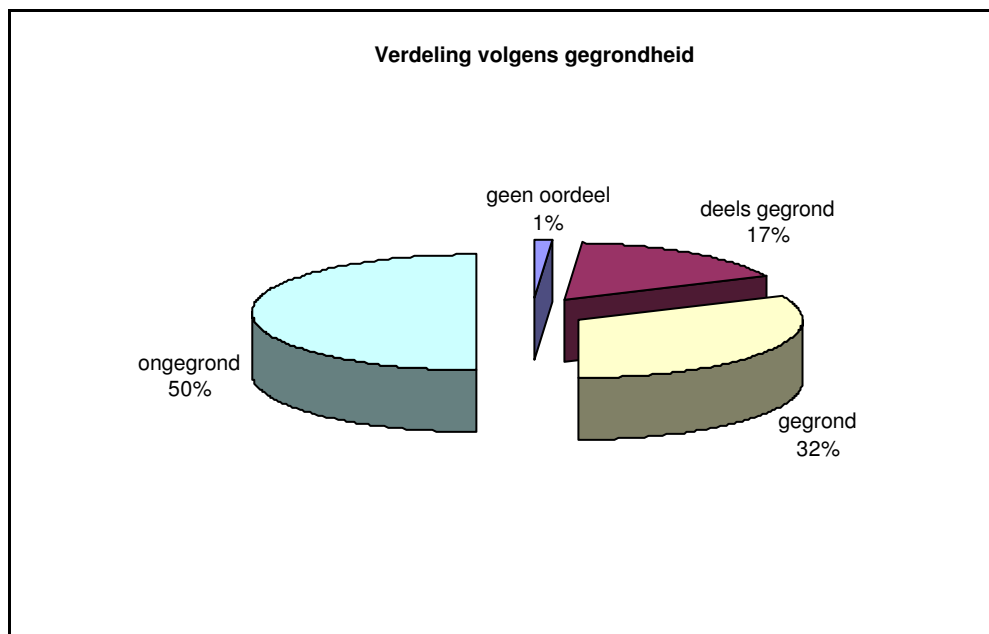
### Aantal klachten volgens verzoeker



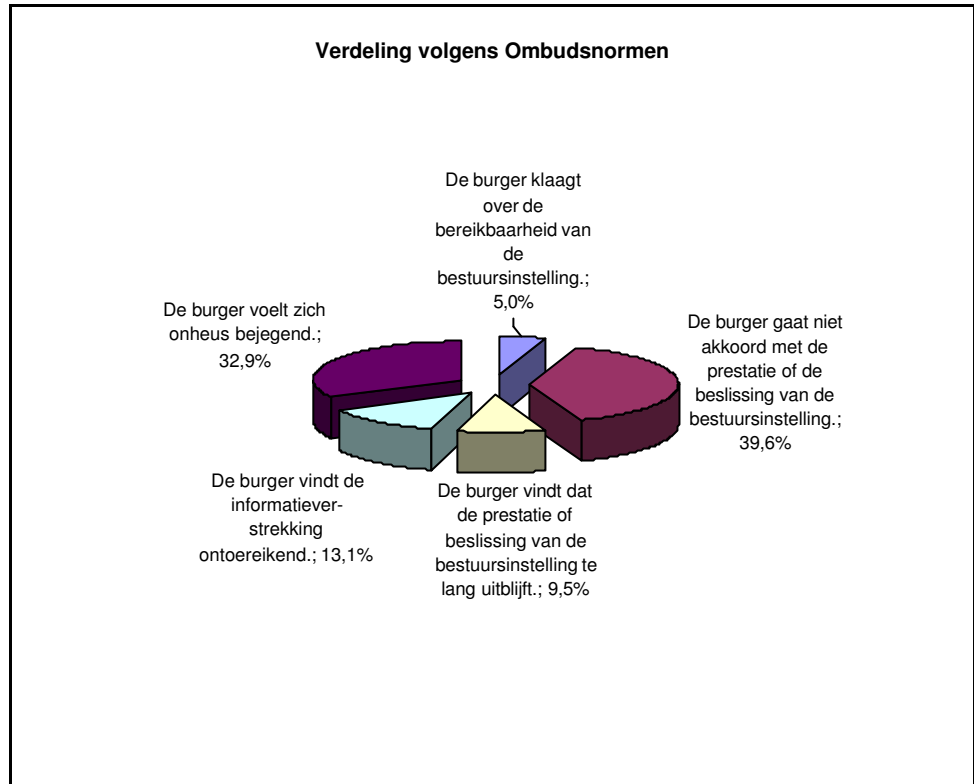
## Aantal klachten volgens domein dienstverlening



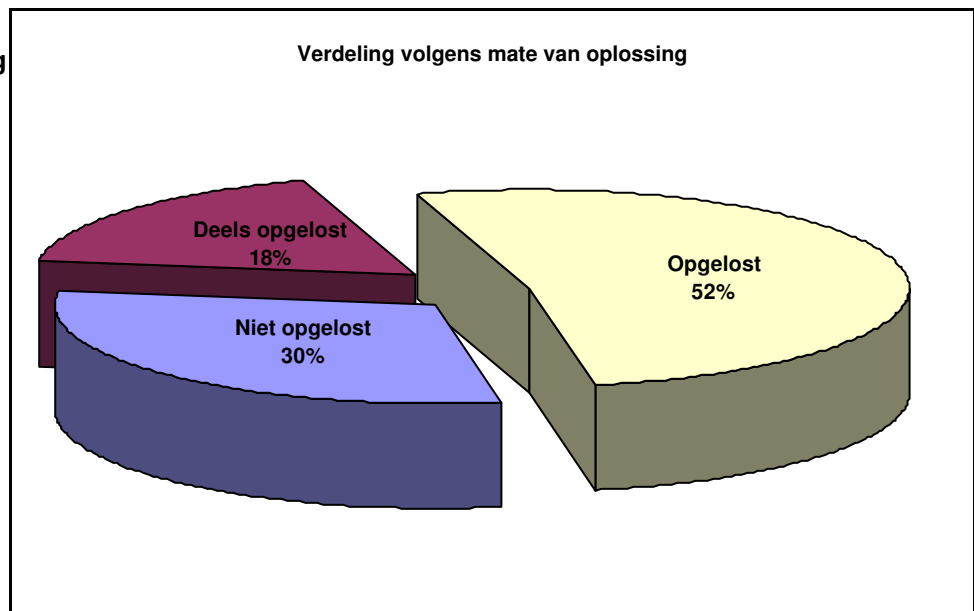
## Verdeling volgens gegrondheid



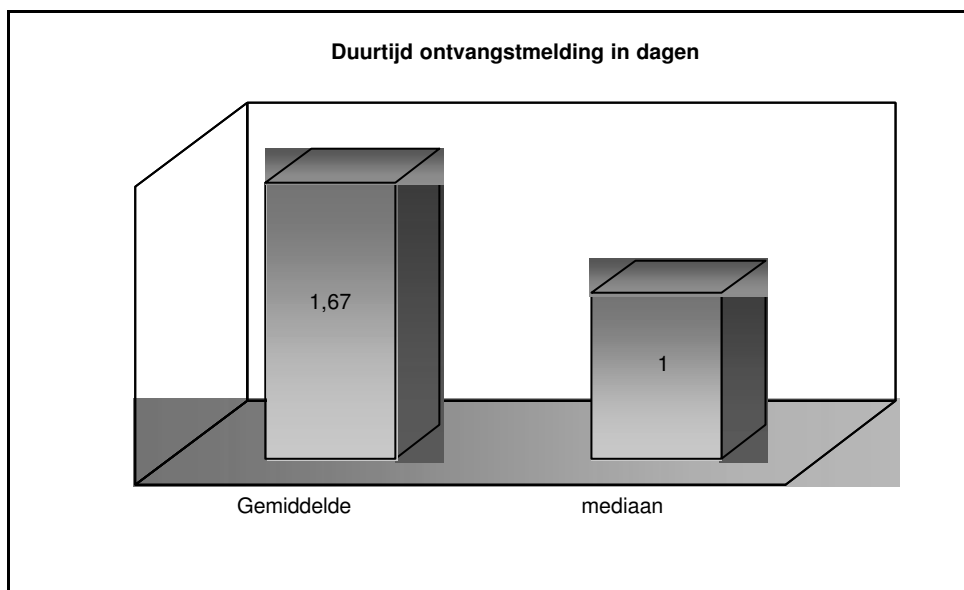
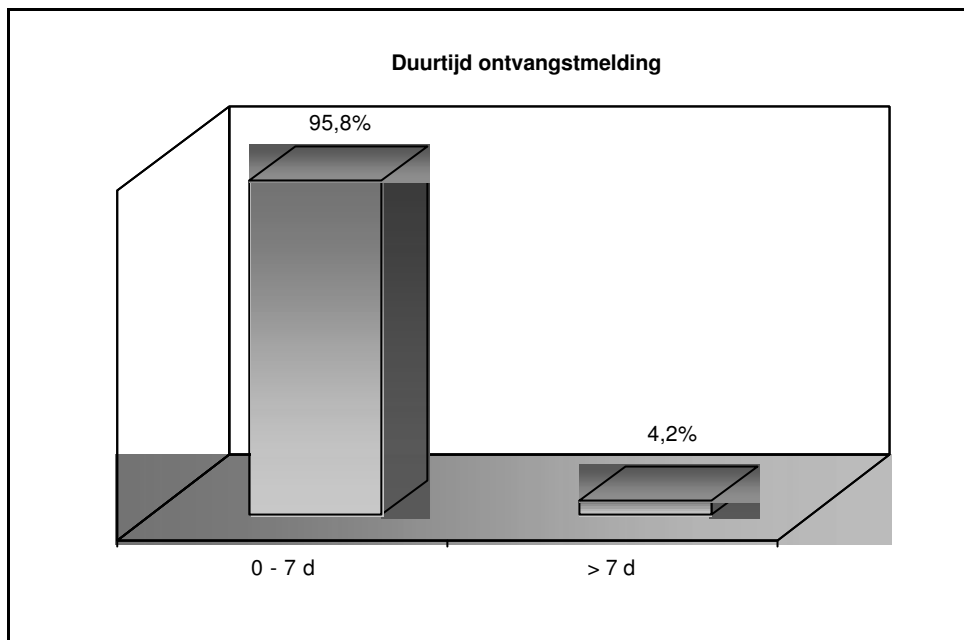
**Verdeling volgens ombudsnormen**



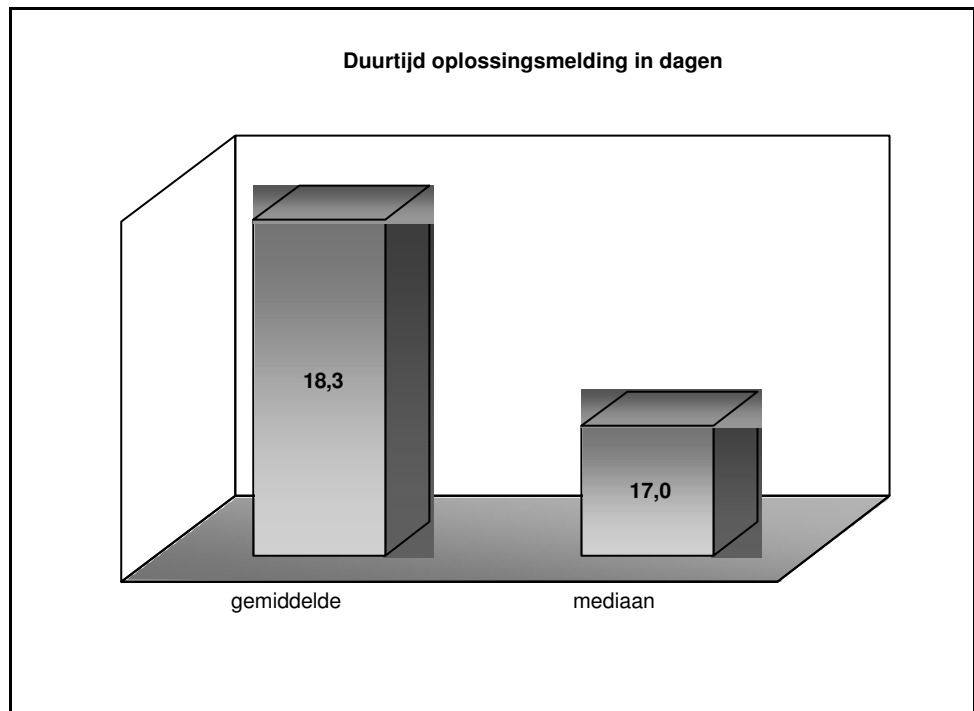
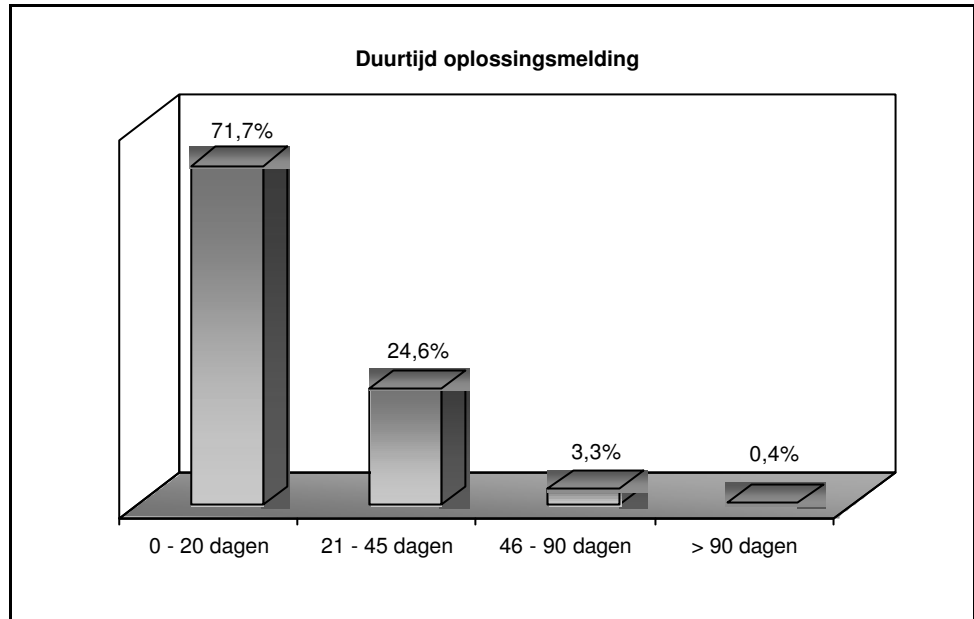
**Verdeling volgens mate van oplossing**



**Duurtijden  
ontvangstmelding**



## Duurtijden oplossingsmelding



### 3. Korte beschrijving van de klachtenbehandelingsprocedure

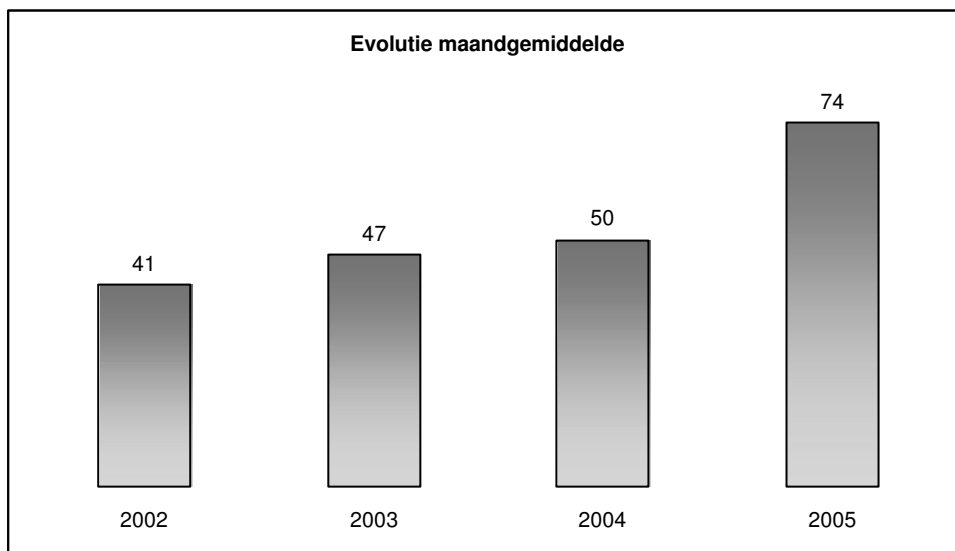
(zie bijlage)

## 4. Bespreking van het klachtenbeeld

---

### Verdeling per maand

De VDAB handelde 887 klachten af in 2005 tegen 597 klachten in 2004. Dit betekent een maandgemiddelde van 74 klachten. Dit is een opvallende stijging (zie ook de trendlijn in de grafiek op bladzijde 2). In 2004 bedroeg het maandgemiddelde 50 klachten. Ter illustratie vindt u hieronder de evolutie van het maandgemiddelde sinds 2002.



Het aantal klachten groeide in 2005 sterk aan (in absolute cijfers: +290; in percentage: + 49%).

De aangroei valt grotendeels te verklaren door de optimalisatie van het klachtenmanagement.

Meer klanten waren op de hoogte van de mogelijkheid om een klacht in te dienen en maakten hiervan gebruik (lees verder onder Concrete realisaties en geplande acties - Acties op niveau van VDAB - Andere globale VDAB acties).

Anderzijds waren er ook meer klachten omdat bepaalde toepassingen voor problemen zorgden en meer klanten door de sluitende aanpak op hun plichten gewezen worden.

---

---

**Niet ontvankelijke klachten**

Het aantal onontvankelijke klachten (68) is procentueel gedaald in vergelijking met vorig jaar: nu 7,7 % t.o.v. 9,2 % in 2004. De voornaamste reden van onontvankelijkheid blijft zoals in 2004 'VDAB niet bevoegd'; 52,9 % beantwoordt aan dit criterium (vorig jaar 60 %). Klachten i.v.m. 'transmissie' rukken nu op naar de tweede plaats (13,2 %) - in 2004: 5,5 %. De klachten i.v.m. 'regelgeving', vorig jaar nog op de tweede plaats, zakken terug naar de vierde plaats. In geval van een onontvankelijke klacht wordt de klant steeds schriftelijk op de hoogte gesteld van de reden waarom zijn of haar klacht niet wordt behandeld. Desgevallend wordt de klant doorverwezen naar de bevoegde instantie.

---

**Meldingswijzen**  
Stuering

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 2005, 43,2 % van de klagers de Servicelijn heeft gecontacteerd om een klacht in te dienen. Dit is een lichte stijging t.o.v. 2004 (42 %). 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: 'Hebt u een klacht over de VDAB of wilt u een positieve ervaring met onze diensten melden, 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 (19,5 % ipv 21,1 % in 2004). Direct hierop volgen de on line meldingen (17,7 %), dit is een opmerkelijke stijging van 4,5 % t.o.v. vorig jaar, toe te schrijven aan een betere toegankelijkheid van het elektronisch klachtenformulier sinds midden 2005. De schriftelijke melding zakt naar de vierde plaats met 12,5 % (vorig jaar nog 14,7 %). Het gebruik van de fax blijft verwaarloosbaar (0,5 %).

---

---

**Meldingskanalen**

De klagers contacteren hoofdzakelijk zelf de dienst en dit bij 91,3 % van de ingediende klachten.

Het aantal klachten ingediend via een vakbond of mutualiteit, via de Vlaamse ombudsdienst of via een ander kanaal, blijft op het peil van 2004 (samen 7,2 % in 2005 tegen 7,7 % in 2004).

In 2005 verschijnen voor het eerst de klachten in beeld, die VDAB bereiken via een ministerieel kabinet: 13 stuks of 1,5 % van het totaal. Een afstelling van het afsprakenkader rond de registratie van deze klachten in de klachtendatabank van VDAB ligt hieraan ten grondslag.

---

**Verzoekers**

Het zijn vooral werkzoekenden (70,2 %) en cursist-werkzoekenden (12,3 %) die klachten indienen.

Opvallend is de stijging van het aantal klachten vanuit de werkgevershoek: 6,9 % van de klachten werd ingediend door werkgevers. Vorig jaar was dit slechts 1,8 % .

In concreto gaat het om 61 klachten in totaal (tegen 10 in 2004): 4 onontvankelijke, 5 opgelost bij melding en 52 ontvankelijke klachten. Van de ontvankelijke klachten hebben er 26 betrekking op de domeinen 'vacaturewerking' / 'accountmanagement', 7 op 'on line', 5 op 'trajectwerking', 5 op 'IBO' en 9 op diverse andere domeinen ('servicelij', 'module 4: T&O', 'basisdienstverlening', 'module 3: sollicitatietraining en -begeleiding' en 'leerkrachtendatabank'). 25 (48 %) van deze 52 werkgeversklachten zijn gegrond (15) of deels gegrond (10).

Het aandeel van de klachten van werknemers, organisaties, cursist-werknemers en overheid, blijft in dezelfde grootteorde als vorig jaar.

---



**Domeinen**  
Algemeen

Klachtenmanagement hanteert een opdeling van de publieke VDAB-dienstverlening in 25 domeinen. 85,2 % van de klachten heeft betrekking op 7 domeinen. 5 domeinen bleven dit jaar gespaard van klachten. De top 7 ziet er nagenoeg hetzelfde uit sinds 2002.

<b>DOMEIN</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Module 4: T&O	27,80%	25,50%	27,20%	20,20%
Universele dienstverlening	20,70%	20,20%	18,70%	16,20%
Trajectwerking	12,60%	15,20%	14,90%	15,70%
Vacaturewerking	9,60%	6,30%	7,60%	12,60%
Module 2: Screening, oriëntatie	9,00%	10,00%	8,70%	9,00%
Module 6: Opleiding op werkvloer - IBO	8,10%	5,60%	5,30%	6,90%
Cursistenadministratie	1,50%	7,30%	6,80%	4,70%
<b>TOTAAL</b>	<b>89,30%</b>	<b>90,10%</b>	<b>89,20%</b>	<b>85,20%</b>

Het aandeel van 'Module 4: T&O' daalt, maar het domein blijft aan de top. De ruimere duurtijd en de veelzijdigheid van het contact tijdens een opleiding verhogen uiteraard de kans op ongewenste situaties.

De top 3 is onveranderd gebleven. Het domein 'vacaturewerking' stijgt naar de vierde plaats, 'cursistenadministratie' zakt naar plaats 7.

Vergeleken met de cijfers van 2004 (zie onderstaande vergelijkende tabel) zien we vooral een stijging bij de domeinen 'Online' met 520 %, de 'Servicelijn' met 238 % en 'vacaturewerking', met 145 %. Verdere details in dit verband volgen. Opvallend is ook de sterke toename bij module 6 – IBO (+ 96 %).

De domeinen 'trajectwerking' (+ 59 %) en 'module 2: Screening, oriëntatie' (+ 57 %) stijgen eveneens meer dan gemiddeld.

DOMEIN	2004	2005	verschil absoluut	verschil %
Module 4: T&O	144	158	+ 14	+ 10 %
Universele dienstverlening	99	130	+ 31	+ 31 %
Trajectwerking	79	126	+ 47	+ 59 %
Vacaturewerking	40	98	+ 58	+ 145 %
Module 2: Screening, oriëntatie	46	72	+ 26	+ 57 %
Module 6: Opleiding op werkvloer – IBO	28	55	+ 27	+ 96 %
Online	5	31	+ 26	+ 520 %
Servicelijn	8	27	+ 19	+ 238 %
<b>Totaal</b>	<b>449</b>	<b>697</b>	<b>+ 248</b>	<b>+ 55 %</b>
<b>Alle domeinen</b>	<b>597</b>	<b>887</b>	<b>+ 290</b>	<b>+ 49 %</b>

---

#### 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.

---

---

Voor dit domein ontving de VDAB 158 klachten;

Deze klachten kunnen als volgt ingedeeld worden wat hun mate van gegrondheid betreft:

kwalficatie	% 2003	% 2004	aantal 2005	% 2005
niet gegrond	<b>49 %</b>	<b>56 %</b>	<b>73</b>	<b>46 %</b>
gegrond	38 %	24 %	50	32 %
deels gegrond	12 %	15 %	31	20 %
geen oordeel	1 %	5 %	4	2 %
TOTAAL	100 %	100 %	158	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
behandeling door het (instructie)personeel/ onverkwikkelijke situaties	34	9	11	11	3
niet toegelaten tot de opleiding	32	18	7	6	1
stopzetting van de opleiding	27	22	3	2	0
toeleiding/ start uitgesteld	15	6	6	3	0
kwaliteit en/ of duurtijd	13	3	4	6	0
organisatorische aspecten opleiding	12	4	8	0	0
getuigschriften/ niet geslaagd bij eindbeoordeling/ scores dossiermanager	10	6	2	2	0
premies en vergoedingen	8	3	5	0	0
wachtljsten	5	1	3	1	0
betalende opleidingen	1	0	1	0	0
diversen	1	1	0	0	0
TOTAAL	158	73	50	31	4

Voor dit domein werden er 130 klachten geregistreerd. Een overzicht van de gegrondheid.

kwalificatie	% 2003	% 2004	aantal 2005	% 2005
niet gegrond	<b>36 %</b>	<b>45 %</b>	<b>61</b>	<b>47 %</b>
gegrond	<b>48 %</b>	<b>37 %</b>	<b>52</b>	<b>40 %</b>
deels gegrond	13 %	15 %	17	13 %
geen oordeel	3 %	2 %	0	0 %
TOTAAL	100 %	100 %	130	100 %

Subthema's:

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
gebrek aan ondersteuning of begrip/ klantvriendelijkheid/ privacy	46	23	16	7	0
dossierbeheer/ uitschrijving als werkzoekende	31	15	13	3	0
diversen/ attesten/ reductie treinticket	23	13	8	2	0
geen informatie of verkeerde informatie	17	4	9	4	0
inschrijving als werkzoekende	11	4	6	1	0
vacatures	2	2	0	0	0
TOTAAL	130	61	52	17	0

Hier 126 klachten.

kwalificatie	% 2003	% 2004	aantal 2005	% 2005
niet gegrond	<b>68 %</b>	<b>61 %</b>	<b>73</b>	<b>58 %</b>
gegrond	20 %	16 %	26	21 %
deels gegrond	8 %	19 %	24	19 %
geen oordeel	4 %	4 %	3	2 %
TOTAAL	100 %	100 %	126	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
niet tevreden over trajectbegeleider	108	63	23	20	2
diversen	9	4	2	2	1
gebrekkige informatie of uitblijven informatie	8	6	1	1	0
ongelijke behandeling	1	0	0	1	0
TOTAAL	126	73	26	24	3

## 98 klachten:

kwalficatie	% 2003	% 2004	aantal 2005	% 2005
niet gegrond	67%	60%	53	54%
gegrond	18%	23%	28	29%
deels gegrond	15%	18%	16	16%
geen oordeel	0%	0%	1	1%
TOTAAL	100%	100%	98	100%

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
inhoud van vacature/ opstelling werkgever	24	18	5	1	0
kwaliteit begeleiding/ bv. vacature # profiel	20	11	5	4	0
(andere) werkgeversklacht	19	6	8	5	0
discriminerende vacature	12	10	1	0	1
wekelijkse automatische vacaturematching	10	1	3	6	0
kwaliteit vacature/ reeds ingevuld	9	5	4	0	0
diversen	4	2	2	0	0
TOTAAL	98	53	28	16	1

In 2005 zijn er in dit domein 3 nieuwe subthema's bijgekomen: 'discriminerende vacature', 'wekelijkse automatische vacaturematching' en '(andere) werkgeversklachten' om frekwent voorkomende nieuwsoortige klachten in onder te brengen.

De eerder in dit rapport vermelde stijging van het aantal klachten in het domein vacaturewerking is in belangrijke mate terug te brengen tot deze nieuwe subthema's.

## 72 klachten:

kwalficatie	% 2003	% 2004	aantal 2005	% 2005
niet gegrond	65%	74%	51	71%
gegrond	25%	9%	8	11%
deels gegrond	10%	13%	12	17%
geen oordeel	0%	4%	1	1%
TOTAAL	100%	100%	72	100%

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
uitkomst van de selectie	46	35	3	8	0
diversen o.a. rijbewijs	13	6	4	2	1
verloop selectie	5	4	0	1	0
onvoldoende of slecht geïnformeerd over reden afwijzing	4	4	0	0	0
toeleiding	4	2	1	1	0
TOTAAL	72	51	8	12	1

Module 6:  
opleiding op de  
werkvloer – IBO

55 klachten:

kwalficatie	% 2003	% 2004	aantal 2005	% 2005
niet gegrond	<b>66 %</b>	<b>61 %</b>	<b>30</b>	<b>54 %</b>
gegrond	17 %	29 %	16	29 %
deels gegrond	14 %	11 %	8	15 %
geen oordeel	3 %	0 %	1	2 %
TOTAAL	100 %	100 %	55	100 %

subthema	Totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
stopzetting - cursistenklacht	25	14	4	6	1
diversen	12	7	4	1	0
overeenkomst niet gerespecteerd	8	5	3	0	0
begeleiding VDAB	7	1	5	1	0
schorsing/ stopzetting - werkgeversklacht	3	3	0	0	0
TOTAAL	55	30	16	8	1

Cursistenadministratie

37 klachten:

kwalficatie	% 2003	% 2004	aantal 2005	% 2005
niet gegrond	39 %	33 %	<b>14</b>	<b>38 %</b>
gegrond	<b>53 %</b>	<b>50 %</b>	<b>18</b>	<b>49 %</b>
deels gegrond	8 %	17 %	5	13 %
geen oordeel	0 %	0 %	0	0 %
TOTAAL	100 %	100 %	37	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
problemen met de toekenning, berekening of uitbetaling van opleidingspremies en reiskosten, met uitreiking van attesten, met foutieve dossiergegevens, met afwezigheidsbewijzen, e.d.	24	10	11	3	0
uitreiking van opleidingscheques aan werknemers	9	4	4	1	0
knelpuntpremie	4	0	3	1	0
TOTAAL	37	14	18	5	0

---

Online

31 klachten:

kwalificatie	% 2003	% 2004	aantal 2005	% 2005
niet gegrond	17 %	40 %	17	55 %
gegrond	83 %	60 %	12	39 %
deels gegrond	0 %	0 %	2	6 %
geen oordeel	0 %	0 %	0	0 %
TOTAAL	100 %	100 %	31	100 %

totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
31	17	12	2	0

Geen subthema's vanwege het sterk divers karakter van de klachten

---

Servicelijn

27 klachten:

kwalificatie	% 2003	% 2004	aantal 2005	% 2005
niet gegrond	13 %	13 %	7	26 %
gegrond	74 %	62 %	19	70 %
deels gegrond	13 %	25 %	0	0 %
geen oordeel	0 %	0 %	1	4 %
TOTAAL	100 %	100 %	27	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
behandeling	12	3	8	0	1
wachttijd - bereikbaarheid	12	2	10	0	0
diversen	2	1	1	0	0
vacatureluik	1	1	0	0	0
TOTAAL	27	7	19	0	1

---

Module 3:  
sollicitatietraining  
& -begeleiding

12 klachten:

4 niet gegronde klachten  
6 gegronde klachten  
2 deels gegronde klachten

---

HRM

11 klachten:

2 niet gegronde klachten  
7 gegronde klachten  
2 deels gegronde klachten

---

---

*Leerkrachtendatabank*

7 klachten:

2 niet gegronde klachten  
4 gegronde klachten  
1 deels gegronde klacht

---

*Module 6: opleiding op  
de werkvloer - WEP+*

7 klachten:

2 niet gegronde klacht  
4 gegronde klachten  
1 deels gegronde klacht

---

*Module 5:  
persoonsgerichte  
vorming*

6 klachten:

2 niet gegronde klachten  
2 gegronde klachten  
2 deels gegronde klachten

---

*Facility*

4 klachten:

1 gegronde klacht  
3 deels gegronde klachten

---

*Module 6: opleiding op  
de werkvloer - stages*

4 klachten:

2 niet gegronde klachten  
2 gegronde klachten

---

*Tewerkstellings-  
maatregelen*

4 klachten:

2 niet gegronde klachten  
2 deels gegronde klachten

---

*IBO – administratie*

2 klachten:

1 niet gegronde klacht  
1 gegronde klacht

---



---

*Account*

1 deels gegronde klacht

---

*Communicatie*

1 gegronde klacht

---

**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.

Onderstaande tabel geeft een overzicht t.o.v. 2004 en 2003.

Gegrondeheid	2003	2004	2005
ongegronde	51,0%	53,7%	49,9%
gegronde	36,0%	27,0%	32,2%
deels gegronde	11,0%	16,8%	16,5%
geen oordeel	2,0%	2,5%	1,4%

---

---

**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, inclusief de evolutie sinds 2003:

Ombudsnorm	2003	2004	2005
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling.	35,0%	31,7%	39,6%
De burger voelt zich onheus bejegend.	36,0%	36,9%	32,9%
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend.	16,0%	14,4%	13,1%
De burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft.	12,0%	11,7%	9,5%
De burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling.	1,0%	5,5%	5,0%

De ombudsnorm 'onheuse bejegening' verliest zijn eerste plaats; de aspecten 'informatieverstrekking' en 'prestaties die te lang uitblijven' leiden ook iets minder tot ongenoegen.

---

**Mate van oplossing**

De klachtenbehandelaars kregen bovendien opdracht om na behandeling van een klacht, gegrond 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.

Onderstaande tabel geeft de evolutie weer sinds 2003.

Oplossingsstatus	2003	2004	2005
Niet opgelost	25,0	22,1	29,9
Deels opgelost	22,0	20,6	18,1
Opgelost	53,0	57,3	52,0

Het aantal niet opgeloste klachten stijgt. Wellicht heeft dit te maken met de stijging van het aantal klachten, waarbij de klant niet akkoord gaat met de beslissing van VDAB. Voor bepaalde beslissingen (sluitende aanpak, stopzetting IBO, uitkomst selectietest, ...) is het niet altijd mogelijk om een aanvaardbare oplossing te vinden voor de klant.

---

---

**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 (SERR of Vlaamse ombudsman), waarvan de coördinaten in de antwoordbrief aan de klager worden weergegeven. Van deze beroepsmogelijkheid werd overigens gebruik gemaakt.

---

SERR

In 2005 behandelden de SERR-ombudsdiensten 10 verzoeken van klagers die niet tevreden waren over de uitkomst van de eerstelijnsklachtenbehandeling (ter vergelijking: 14 verzoeken in 2004). 2 klagers kregen gelijk. In 6 gevallen werd het standpunt van de VDAB bevestigd. In 2 gevallen sloot de SERR zich aan bij de actie die de dienst inmiddels ondernomen had.

---

De Vlaamse ombudsman behandelde in 2005 30 verzoeken (tegen 18 verzoeken voor het jaar 2004). Het aantal klagers dat de uitkomst van de behandeling door de VDAB bij de Vlaamse ombudsman betwist neemt in belangrijke mate toe.

28 klachten waren afkomstig van klagers die na de eerstelijnsklachtenbehandeling door VDAB naar hem toestapten; 2 verzoeken werden onmiddellijk in 2de lijn behandeld.

Het standpunt van de Vlaamse ombudsman in deze dossiers was bij het afsluiten van dit verslag gekend in 25 van de 28 dossiers:

2 dossiers kregen omwille van hun tweeledigheid 2 kwalificaties. Dit betekent dat er 27 kwalificaties zijn voor 25 dossiers.

- 1 dossier kreeg de kwalificatie 'beleidsaanbeveling'
- 1 dossier kreeg de kwalificatie 'deels gegrond'
- 1 dossier kreeg de kwalificatie 'deels gegrond' en 'niet herstelbaar'
- 1 dossier kreeg de kwalificatie 'deels gegrond', 'niet herstelbaar' en 'niet-correcte klachtenbehandeling'
- 3 dossiers kregen de kwalificatie 'deels gegrond' en 'voldoende hersteld'
- 1 dossier kreeg de kwalificatie 'deels gegrond', 'voldoende hersteld' en 'niet-correcte klachtenbehandeling'
- 4 dossiers kregen de kwalificatie 'geen oordeel mogelijk'
- 1 dossier kreeg de kwalificatie 'geen oordeel mogelijk' en 'andere'
- 1 dossier kreeg de kwalificatie 'geen oordeel mogelijk' en 'terechte opmerking'
- 2 dossiers kregen de kwalificatie 'gegrond' en 'voldoende hersteld'
- 1 dossier kreeg de kwalificatie 'gegrond', 'voldoende hersteld' en 'correcte klachtenbehandeling'
- 6 dossiers kregen de kwalificatie 'ongegrond'
- 2 dossiers kregen de kwalificatie 'ongegrond' en 'correcte klachtenbehandeling'
- 1 dossier kreeg de kwalificatie 'ongegrond' en 'niet-correcte klachtenbehandeling'
- 1 dossier kreeg de kwalificatie 'ongegrond' en 'terechte opmerking'.

#### Aanbevelingen van de Vlaamse ombudsman in 2005:

- Alert zijn voor eventuele misbruiken door bedrijven van het IBO-systeem en gepast optreden.
- Bij de interregionale selectie voor instructeur de beloofde anonimiteit beter garanderen.
- Als een burger een klacht uit, dan moet hij in contact gebracht worden met de eerstelijnsklachtendienst. Een goede klachtenbehandeling vereist een onafhankelijk onderzoek.
- Wanneer een deelnemer niet slaagt in de psychologische test, moet hem/ haar de reden daarvoor afdoende schriftelijk worden meegedeeld.
- De verzoeker zo goed mogelijk begeleiden bij zijn verdere zoektocht naar werk. Optimale (organisatorische) kwaliteit nastreven van opleidingen. Resultaten psychologische proeven meedelen als daarop ook na het aanbod van een mondelinge bespreking aangedrongen wordt.
- Correcte informatie verstrekken en klantvriendelijk blijven ten aanzien van ontevreden klanten.
- De huidige regeling van de tussenkomst in de vervoerskosten van werkzoekenden die solliciteren sluit een aantal gevallen uit die wel onder de algemene doelgroep vallen: niet-werkende werkzoekenden die verplaatsingskosten maken om werk te vinden. Budgettaire beperkingen en de vrees voor misbruik zijn de hoofdredenen. Toch lijkt het nuttig het huidige systeem te evalueren en na te gaan of de omschrijving van de categorieën kan worden uitgebreid/ verfijnd zodat de doelgroep beter kan worden bereikt.
- De VDAB moet tijdig en uit eigen beweging de begeleiding van de werkzoekenden actiever maken. De VDAB moet voldoende aandacht (blijven) besteden aan minder typische werkzoekenden.
- Op de VDAB-website de boodschap bij de rubriek ‘schrijf je in’ ondubbelzinnig maken.

Initiatieven, projecten, concrete realisaties van VDAB in 2005 en volgende jaren, die een antwoord vormen op de thematische aanbeveling 2004-28 van de Vlaamse ombudsman in 2004:

#### Aanbeveling 2004-28

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de VDAB) moet ruime aandacht besteden aan de tenuitvoerlegging en verdere opvolging van de aanbevelingen in het rapport van zijn eigen klachtendienst, onder meer op het vlak van de correcte bejegening, toewijzing van een andere trajectbegeleider, begeleiding van de cursisten op de werkvloer en motivering van testresultaten.

Inzake correcte bejegening.

De correcte bejegening van de klanten is voor VDAB één van de topprioriteiten.

In 2005 kregen de onthaalmedewerkers van de werkwinkels een opleiding over het correct onthalen van de klanten en er werd een verbeterproject opgezet in het kader van het behalen van het K2B-certificaat, waarin het meedelen van de verwachte wachttijden aan de werkzoekenden één van de items was.

Het project intervisie voor de trajectbegeleiders werd veralgemeend. Tijdens de intervisievergaderingen worden cases besproken met de begeleiders en worden goede praktijken naar voor gebracht.

Spoor 21, de opleidingsdienst van de VDAB, heeft opleidingen geprogrammeerd waaronder de opleiding 'Omgaan met moeilijke klanten'. Ook in het kader van de evaluatie van de consulenten wordt aan het aspect 'te volgen opleidingen' formeel aandacht besteed.

Inzake de toewijzing van een andere trajectbegeleider.

Meestal klaagt de klant op het ogenblik dat de consulent een beslissing neemt over een actie/ stap in het trajectplan. Dit heeft doorgaans te maken met een gebrek in de communicatie tussen de klant en de consulent.

Als uit het onderzoek van de klacht blijkt dat de beslissing van de consulent gegrond is, moet er een gesprek volgen met de werkzoekende. Na dit gesprek wordt beslist of er een verdere samenwerking tussen de klant en de consulent mogelijk is. Eventueel wordt er een nieuwe trajectbegeleider toegewezen.

Elke klacht wordt besproken met de leidinggevenden en met de betrokken consulent, zodat hieruit door de betrokkenen kan geleerd worden. De richtlijnen i.v.m. de toewijzing van een andere trajectbegeleider werden verduidelijkt.

Inzake begeleiding van cursisten op de werkvloer.

De intensiteit van de begeleiding hangt af van de beginsituatie en van de problemen of situaties die zich voordoen tijdens de begeleiding.

De volgende principes worden gehanteerd: neutraliteit, openheid, diplomatie, duidelijke afspraken naar aanleiding van opleidingsplan, aandacht voor de voorbereiding, verwachtingen van werkgever en cursist op elkaar afstemmen.

De kwaliteitscriteria zijn: maatwerk, efficiëntie, interne en externe samenwerking, aangepaste en duurzame tewerkstelling.

De VDAB-begeleider moet: ondersteuning bieden, de opleiding indien nodig tijdig bijsturen, het arbeidstempo en de flexibiliteit van de cursist bespreken, de verstandhouding tussen de cursist en de andere werknemers bevragen en eventueel overleggen over de bijsturing van de attitudes van de cursist. De begeleider moet beschikbaar zijn in crisissituaties.

De begeleiding van cursisten op de werkvloer was in 2005 een agendapunt op de vergaderingen van de LKC-directeurs en de coördinatoren werkzoekendenlijn. Telkens werden de begeleidingen zowel kwantitatief als kwalitatief besproken. In 2006 zullen er in het kader van het meerbanenplan 52,5 IBO-begeleiders bij komen en zal de begeleiding nog frequenter gemonitord en besproken worden tijdens vergaderingen.

Inzake de motivering van testresultaten.

De werkwijze van de VDAB loopt momenteel als volgt.

De kandidaat wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van het advies m.b.t. de gevraagde opleiding.

In de brief wordt vermeld dat de kandidaat steeds een verdere toelichting kan krijgen bij de resultaten via een gesprek met de consultant die hem/haar getest heeft, een gewone aanvraag voor deze bespreking volstaat.

Deze bespreking wordt dan aangegrepen om de resultaten te bespreken en de alternatieven binnen de dienstverlening van de VDAB voor te stellen.

Als de kandidaat het wenst, kan hij een schriftelijke motivering krijgen via een verslag, waarin kort de resultaten van de onderzochte aspecten weergegeven worden.

Een kopie van de tests en de ruwe testresultaten kunnen niet meegegeven worden. De testen en antwoordbladen zijn auteursrechtelijk beschermd. Inzake in het dossier kan altijd.

---

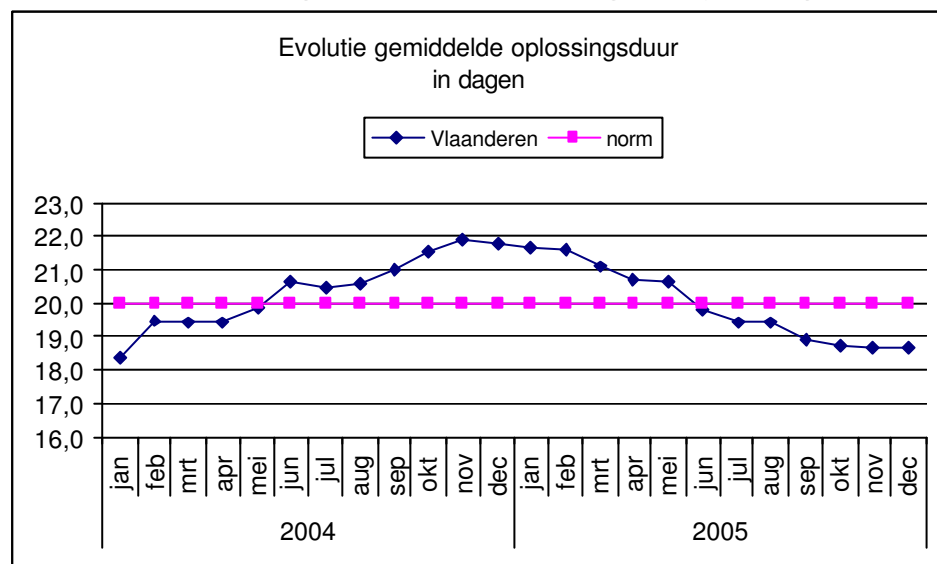
## Termijn van behandeling

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.

95,8 % van de klagers kreeg een ontvangstmelding binnen de 7 kalenderdagen. Dit is een status quo t.o.v. vorig jaar (95,3% in 2004). 71,7 % kreeg een definitief antwoord binnen de 20 kalenderdagen. Het minder goede cijfer van 2004 (63,1 %) is dankzij verschillende regionale acties terug rechtgezet. Dit blijkt ook duidelijk uit onderstaande figuur die de evolutie van de gemiddelde behandelingsstermijn weergeeft.



De dossiers die meer tijd in beslag namen werden grotendeels binnen de 45 kalenderdagen (vooropgesteld door het decreet) afgewerkt. Zodoende handelden we in 96,3 % van de gevallen de klacht af binnen de 45 kalenderdagen. Dit is een duidelijke verbetering t.o.v. 2004 (93 %). 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 losse waardeoordelen, meningen, inschattingen die het feitelijk klachtenbeeld kunnen verduidelijken en duiden, zoals opgetekend door lijnverantwoordelijken en kwaliteitscoaches in de lokale rapporten.

---

### Module 4: Training & Opleiding

*‘Procentueel blijft T&O het domein waar het meeste klachten over zijn. Zoals reeds vroeger gemeld kan de langdurigere klantenrelatie hier aan de grond van liggen. De daling zowel in absolute als relatieve cijfers is positief. Dit zou kunnen betekenen dat er in de opleidingscentra een opener cultuur aanwezig is die toelaat dat klanten bepaalde ongenoegens direct kunnen uiten en die dan ook direct opgelost geraken.’*

*‘Cursisten worden vaak in het ongewisse gelaten wat hun opleidingstraject betreft. Dit geeft aanleiding tot frustratie als plots een bepaalde module niet meer kan of mag gevolgd worden.’*

*‘Enerzijds stel ik vast dat klanten een beslissing ivm het al dan niet toegelaten worden tot een opleiding meer en meer in twijfel trekken en daarmee niet akkoord gaan. Deze vorm van klachtenbehandeling levert voor de klanten weinig positieve resultaten op, aangezien de beslissing meestal gehandhaafd blijft. Hetzelfde geldt m.b.t. het al dan niet slagen in een opleiding. Doch meestal is dit terug te voeren tot het niet tijdig bespreken van de vorderingen van de klant, waardoor inderdaad mogelijke frustraties kunnen ontstaan. Een tweede struikelblok vormt de onduidelijke communicatie van VDAB naar de klanten toe met betrekking tot het verkrijgen van bepaalde voordelen of premies. Deze informatie is dikwijls zo rudimentair zodat onze klanten op een verkeerd been worden gezet en zich benadeeld voelen.’*

*‘Bij T&O echter stellen we vast dat er weinig informatie terug te vinden is in het pedagogisch opvolgingsdossier van de klant. Dit wordt niet systematisch bijgehouden, waardoor we bij eventuele klachten niet kunnen terugvallen op objectieve informatie.’*

*‘Klachten gingen over ongelukkige uitspraken /houding van instructeurs die door de cursisten niet worden geapprecieerd.’*

---

**Universele  
dienstverlening**

*‘Het blijft opmerkelijk om vast te stellen dat nogal wat klachten geen klacht zouden moeten worden als klanten directer en juist(er) zouden ingelicht worden. Een aantal klanten richt zich m.i. tot de klantendienst omdat zij in eerste instantie geen gehoor krijgen bij een eerste contact met medewerkers.’*

*‘Klanten worden niet altijd volledig, correct, tijdig, voldoende e.d. ingelicht. Een aantal klachten zou kunnen vermeden worden als alle medewerkers klanten correct zouden informeren. Klanten kunnen vaak leven met beslissingen van de dienst voor zover deze beslissingen gemotiveerd zijn.’*

*‘De meeste klachten situeren zich binnen basisdienstverlening en gingen in deze periode meestal over het verkrijgen van verkeerde info.’*

*‘Foute in- en uitschrijvingen van werkzoekenden komen aan het licht door klachten over de wekelijkse automatische vacaturematching.’*

*‘Het toenemend aantal klachten mbt de basisdienstverlening en trajectbegeleiding moeten we zeer zeker in het oog houden. Deze klachten situeren zich vooral op het vlak van het weinig klantvriendelijk optreden van onze onthaalmedewerkers en/of trajectbegeleiders.’*

*‘De manier waarop werkzoekenden zich soms behandeld voelen strookt niet altijd met een klantgerichte aanpak. Dergelijke situaties zijn achteraf moeilijk vast te stellen of te onderzoeken. Mogelijk speelt bij sommige VDAB-medewerkers een hoge werkdruk mee, doch dit mag geen rechtvaardiging zijn voor klantvriendelijkheid.*

*Soms wordt dit gedrag verkeerdelijk door klant geïnterpreteerd.’*

---

**Trajectbegeleiding** *‘De stijging bij de trajectwerking situeert zich meestal op het vlak van ontevredenheid over de persoon van de trajectbegeleider. Trajectbegeleiders confronteren hun klanten soms met bepaalde verantwoordelijkheden en plichten. Niet elke werkzoekende is daar altijd even gelukkig mee. Ook onze briefwisseling (vnl. A7A en A8) komt bij een aantal klanten nogal hard aan.’*

*‘Het aantal klachten over de houding van de trajectbegeleiders is toegenomen. De sluitende aanpak, met vooral de curatieve werking, zal hier niet vreemd aan zijn.’*

*‘Een aantal klachten is zeker terug te brengen tot fout gelopen communicatie, een zekere machtsverhouding die door de klant via een klacht aangeklaagd wordt. Ook het feit dat de trajectbegeleider niet altijd “beschikbaar” is, maar dat er spelregels zijn zoals afspraak maken, op tijd komen, is voor sommige klanten niet evident.’*

*‘Wellicht met de beste bedoelingen spreken de consulenten met hun klanten over de realistische belemmeringen op de arbeidsmarkt voor werkzoekenden met hoofddoek. Het is een evenwichtsoefening tussen arbeidsmarktinformatie / optimale kansen creëren voor de klant /overtuigen om de hoofddoek weg te laten /respect voor de keuze van de klant. De machteloosheid van de consulenten en van de VDAB in het algemeen om de arbeidsmarkt aan de aanbodzijde te beïnvloeden, resulteert in moeilijkheden aan de vraagzijde.’*

*‘De grotere ontevredenheid van klanten over hun trajectbegeleider pleit ergens voor het invoeren van een soort van algemene info voorafgaand aan de individuele intake – momenteel hangt te veel af van de individuele consulent die in één gesprek aan alle mogelijke zaken (en dit ‘systematisch’) zou moeten denken – een info zou dit kunnen opvangen. De commentaar van de werkzoekende ‘had ik maar geweten dat die of die dienstverlening bestond’ zou daarmee enigszins ondervangen worden.’*

*‘Aandachtspunt voor alle consulenten blijft de klanten op een klantvriendelijke manier de passende informatie te geven of gericht door te verwijzen.’*

---

## Vacaturewerking

*‘De stijging bij de vacaturelijn toont aan dat de werkgevers ook hun weg vinden naar het klachtenmanagement van VDAB.’*

*‘De introductie van de wekelijkse automatische matching voor vacatures heeft gezorgd voor meer klachten die afkomstig zijn van werkgevers, behorende tot het domein van de vacaturewerking. Werkgevers klagen over het feit dat kandidaat-sollicitanten niet beschikken over het juiste profiel en bovendien een verkeerde sollicitatieprocedure hebben gevolgd.’*

*‘Voor de wekelijkse automatische vacaturematching geldt enkel de huidige situatie van het dossier. Iemand die over enkele maanden als zelfstandige start, is op dit ogenblik werkzoekend, ongeacht wat de consulent hier of daar in het verslag van dossiermanager heeft genoteerd. Iemand met rugklachten, maar met een beroepsvoorkeur ‘particuliere schoonmaakster’ in het dossier, wordt geplaagd met vacatures die niet geschikt zijn.’*

*‘Onze klanten correct informeren is een blijvend aandachtspunt, zowel naar de werkgever als naar de werkzoekende toe.*

*We moeten werkgevers beter informeren over*

- en tips geven aangaande het rekruteren en aanwerven van personeel (onmiddellijk contract aanbieden, wet discriminatie volgens geslacht,...);*
  - alle diensten (servicelijn, VDAB-site, bedrijfscoaches, accountmanagers, ...) die VDAB aanbiedt om werkgever te helpen bij rekruteren en aanwerven van personeel;*
  - de partnerships die VDAB heeft afgesloten en wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn als zij gebruik maken van de vacaturedatabank;*
  - de rechten en plichten van de IBO-cursist;*
- We moeten werkzoekenden vlugger op de hoogte brengen als de werkgever met IBO wil werken.’*
- 

## Module 2: Screening, oriëntatie

*‘Klanten worden duidelijker mondiger en kritischer en gaan zich vlugger manifesteren als ze niet akkoord zijn met het resultaat van een screening, selectie of evaluatie.’*

---

**Module 6:  
opleiding op de  
werkvloer – IBO**

*'Ook bij andere diensten waren er klachten over de attitude van de medewerkers. Het aantal klachten over de begeleiding tijdens een individuele beroepsopleiding heeft voor een groot stuk met de werkdruk te maken. Het aantal individuele beroepsopleidingen is in 2005 serieus toegenomen tegenover het aantal voor die module beschikbare consulenten.'*

---

**Servicelijn**

*'De klachten in verband met lange wachttijden en onbereikbaarheid van de Servicelijn schoten in 2005 uitzonderlijk de hoogte in en de indruk bestaat dat de klachtenregistratie (o.m. door de Servicelijn) enkel het topje van de ijsberg laat zien.*

*Het continue stijgend werkvolume bij de Servicelijn zorgde vooral in piekperiodes (zoals het najaar) voor een toename van het aantal klachten. Gelet op de prioriteiten die de Servicelijn moest stellen (opvolging preventieven en vacatures) leed de eerstelijnservice op sommige dagen dramatisch.*

*Het valt moeilijk uit te leggen aan de klant dat hij zij niet binnengeraakt bij de Servicelijn, vooral als die klant ook via de website geen oplossing kan vinden.*

*De klachtenbehandelaar biedt verontschuldiging aan en belooft aandacht voor snellere reactietijden, maar wat als beterschap uitblijft?'*

---

## **6. Concrete realisaties en geplande acties**

**Acties op  
niveau  
Centrale  
Diensten**

- Bestelling opleidingscheques via website beveiligen. Dit zou een 'https'-site moeten zijn omdat het rijksregisternummer doorgegeven wordt.
  - Aanpassing inschrijvingsmodule in AMI, zodat klanten niet vroegtijdig stoppen met het invoeren van hun gegevens.
  - Dossiermanager en leerkrachtendatabank:
    - sollicitatie van een werkzoekende in de onderwijssector volledig gescheiden houden van de sollicitatie van deze werkzoekende voor de privé-sector
    - mogelijkheid bieden om cv ook in antichronologische volgorde te zetten
    - meer ruimte voorzien om postuniversitaire opleidingen te plaatsen
    - voorzien dat elke vorm van bureautiekennis kan ingevoerd worden (bv. Dreamweaver)
    - rubriek in verband met werken in het buitenland: verschil in betekenis tussen scherm en afdrukvoorbeeld wegwerken
    - rubriek talenkennis: vermelding van tweetalige opvoeding
    - mogelijkheid bieden om geboortedatum niet te vermelden
    - zoeken op trefwoorden: rekening houden met synoniemen.
  - Anonimiteit Servicelijnconsulenten afzwakken; persoon achter dienstverlening meer zichtbaar maken.
  - Onduidelijkheid in het schrijven van VDAB over instap-opleiding wegwerken: in de brief staat dat de VDAB een premie betaalt aan de werkzoekende, maar er staat niet bij vermeld dat de productiviteitspremie eigenlijk wordt doorgerekend aan de werkgever. Dit zou aan de brief toegevoegd moeten worden.
  - In het bestelformulier van de opleidingscheques een bepaling toevoegen, nl. bij 'aanvraag bedrag' vermelden dat het aangevraagde bedrag lager moet liggen dan de door het opleidingsinstituut gevraagde som.
  - Nagaan of de klanten zelf kunnen beslissen op welke manier (per brief, per e-mail, telefonisch, ...) ze willen gecontacteerd worden ivm met hun dossier.
  - Bij de organisatie van interregionale wervingsprocedures voor instructiepersoneel zorg besteden aan een voldoende lange en klantvriendelijke reactieperiode.
  - Openingsuren van de werkwinkels publiceren op de VDAB-website.
  - Informatie publiceren op de VDAB-website over de klachtenprocedure.
-

---

**Acties op niveau  
Klantencentra**

## Training&amp;Opleiding

- Bij stopzettingen om medische redenen, vlugger de arbeidsgeneeskundige dienst inschakelen.
- Het vooraf duidelijk vastleggen van een degelijk vervangingsprogramma voor de cursisten bij ziekteperiodes van instructiepersoneel.
- Bij het einde van de opleiding Nederlands een duidelijke omschrijving van de niveaus meegeven, om misverstanden hierover te vermijden.
- Duidelijke afspraken met partnerorganisaties omtrent het tijdig doorgeven van de gepresteerde uren.
- Overleg met de productieverantwoordelijken over de toeleiding van kansengroepen en hun verantwoordelijkheid hierin, om aldus tot een meer uniforme aanpak te komen.
- Verfijning van de selectieprocedures in samenwerking met derden.
- Een LKC maakt een bijkomende onderrichting om de informatiedoorstroming naar OCMW's te verbeteren.
- Een LKC organiseert een snellere doorstroom aan de cursisten van informatie over sollicitatietrainingen.
- Bij een negatief advies bij de voorselecties, systematisch de mogelijkheid aanbieden om de resultaten te bespreken en het dossier in te zien.

## Arbeidsmarktwerking

- In verschillende LKC's gebeurden zowel individuele als collectieve bijsturingen van consultants.
  - Reorganisatie van het onthaal van Werkwinkels en coaching van de medewerkers in functie van een klantgericht onthaal.
  - Toelichting van klachtenmanagement op een teamvergadering van de bedrijfscoaches en accountmanagers.
  - Bij aanvragen van attesten voor onderwijs sociale promotie nakijken of betrokkene recht heeft op knelpuntpremie.
  - Klachten als thema op intervisievergaderingen.
  - Reorganisatie van het pc gebruik in de lokale werkwinkels.
  - Stopzetting van de samenwerking met werkgevers die de rechten van de werkzoekenden niet respecteren.
  - Permanente bijscholing en opvolging van bedrijfsconsultanten n.a.v. het stijgend aantal klachten bij werkgevers.
  - Reorganisatie van de administratieve dienstverlening aan werkzoekenden, waardoor consultants ontlast worden.
  - Reorganisatie van de infoverstrekking aan werkzoekenden (o.a. via algemene infosessies) zodat trajectbegeleiders zich meer kunnen concentreren op de begeleiding zelf.
-

---

Diverse acties

- Het belang onderstrepen van het correct volgen van de klachtenprocedure op het beleidsteam stond in verschillende LKC's op de agenda.
- De opleiding 'coaching van klantendiensten en klachtenbehandelaars' die in verschillende LKC's georganiseerd werden in de loop van het huidige en vorige jaar blijven hun vruchten afwerpen. De kwaliteit van de antwoordbrieven is verder gestegen bij de laatste doorlichting (zie verder).
- Systematische bespreking van klachten op beleidsteams, stafvergaderingen en teamvergaderingen.
- Twee LKC's schakelden een extra klachtenbehandelaar in om de klanten sneller antwoord te bieden op hun klachten.
- Verschillende LKC's legden de nadruk op het systematisch contacteren van de klagers.
- Meerdere LKC's hebben acties ondernomen om de behandelingstermijn te verkorten. Deze acties leverden resultaat op (zie ook hoofdstuk 4, bij termijn van behandeling).
- Eén LKC plant een grondige bijsturing van de klachtenbehandeling op basis van aanhoudende ongunstige resultaten.
- Eén LKC coachte de klantendienst rond enkele specifieke aspecten die minder goed scoorden bij de antwoordbrieven.
- Eén LKC verduidelijkte de interne routing van de klachtenprocedure.
- Meerdere LKC's leggen extra de nadruk op de bespreking van de klachten met de betrokken medewerker(s).
- Bij de onderzoeken voor vervallen verklaarde chauffeurs, waar lange wachttijden waren ontstaan, hebben klachtenmeldingen er mee voor gezorgd dat dit probleem met succes is aangepakt.
- Een LKC heeft dankzij overleg met de buurtbewoners een probleem van terugkerende wateroverlast kunnen oplossen.
- Gegevens uit klachtenmanagement samen analyseren met andere infobronnen over klanten (bv. tevredenheidsmetingen), zodat structurele knelpunten projectmatig kunnen aangepakt worden.

---

**Acties op  
niveau van  
VDAB**

Analyse van de  
antwoordbrieven

Alle antwoordbrieven worden beoordeeld volgens een gestandaardiseerd beoordelingsstramien. Deze beoordeling gebeurt zesmaandelijks. In 2005 vond dit plaats in de maanden april en november. De resultaten van deze meting zijn opgenomen als stuurbordcijfer in de BSC (Balanced Score Card).

De toetsingscriteria beslaan verschillende aspecten, waaronder

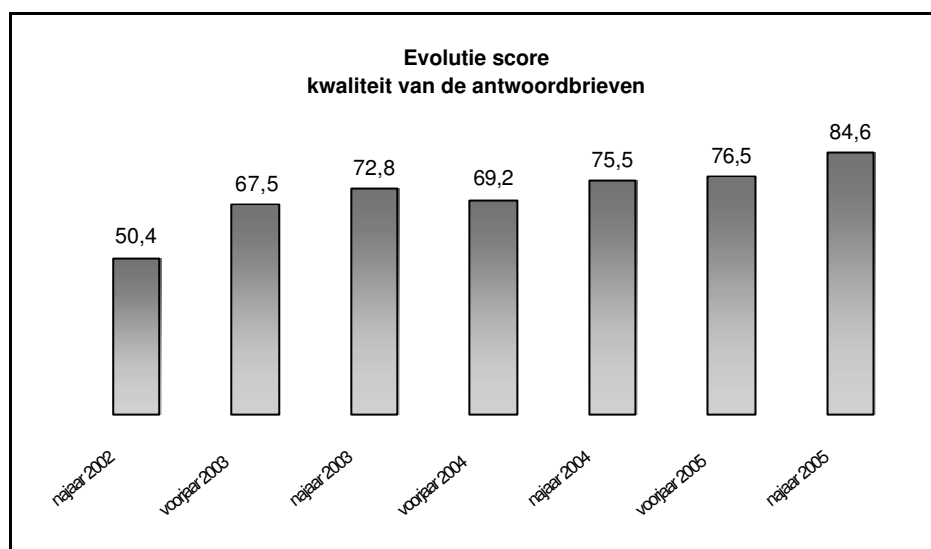
- leesbaarheid en duidelijkheid
  - vlotte en klantvriendelijke schrijfstijl
  - de fout erkennen en de oorzaak aangeven (bij gegronde klachten)
  - verontschuldigen aanbieden (bij gegronde klachten)
  - herstel van de schade/ relatie indien mogelijk
  - begrip tonen voor de klant (bij ongegronde klachten)
  - appreciatie betuigen en verder dienstbetoon voorstellen
-



---

Conclusies van de analyse

- Globaal genomen stellen we een verdere verbetering vast t.o.v. de vorige metingen. In de laatste meting noteerden we nog een stijging van de kwaliteitscore tot bijna 85 % waardoor we de vooropgestelde norm van 70 % ruim overschrijden. De evolutie sinds 2002 is opmerkelijk (zie onderstaande grafiek). Zoals we reeds hierboven vermeldden is dit het resultaat van verschillende gerichte verbeteringsacties. De extra aandacht die het directiecomité hieraan besteedde (zie hierna bij “andere globale acties”) heeft ongetwijfeld bijgedragen tot deze verbetering.



---

Andere globale VDAB acties

- Kwaliteit van de antwoordbrieven.  
Het directiecomité gaf in het voorjaar een objectief mee aan de LKC's die ondermaats presteerden bij najaarsmeting 2004, zij dienden hun score op te trekken naar het gemiddelde van VDAB.
  - Externe communicatie.  
Alle communicaties (zowel papieren als elektronische) naar klanten zijn gescreend en waar nog niet aanwezig en relevant, is een verwijzing naar de mogelijkheid om klachten te melden toegevoegd. Ook de mogelijkheid om klachten te melden via de VDAB-website is nu duidelijker en gemakkelijker terug te vinden.
  - Alle directeurs werden, via een nota van de administrateur-generaal, herinnerd aan het belang van een sluitende klachtenregistratie
  - Naar aanleiding van het klachtenrapport van de eerste jaarhelft drukte het beheerscomité de wens uit om meer klachten binnen de normtijd van 20 kalenderdagen te behandelen. In de betrokken periode werden 70 % van de klachten binnen de 20 dagen behandeld. Het beheerscomité wenst dat 75 % van de klachten binnen die termijn worden afgehandeld. Alle directies kregen dit nieuwe objectief mee vanaf december. Zij kunnen hun prestaties hieromtrent opvolgen via een maandelijks stuurbord.
-

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.

Methodie

De Servicelijn contacteert alle klanten telefonisch, twee weken nadat de oplossingsbrief is doorgestuurd, voor een korte enquête.

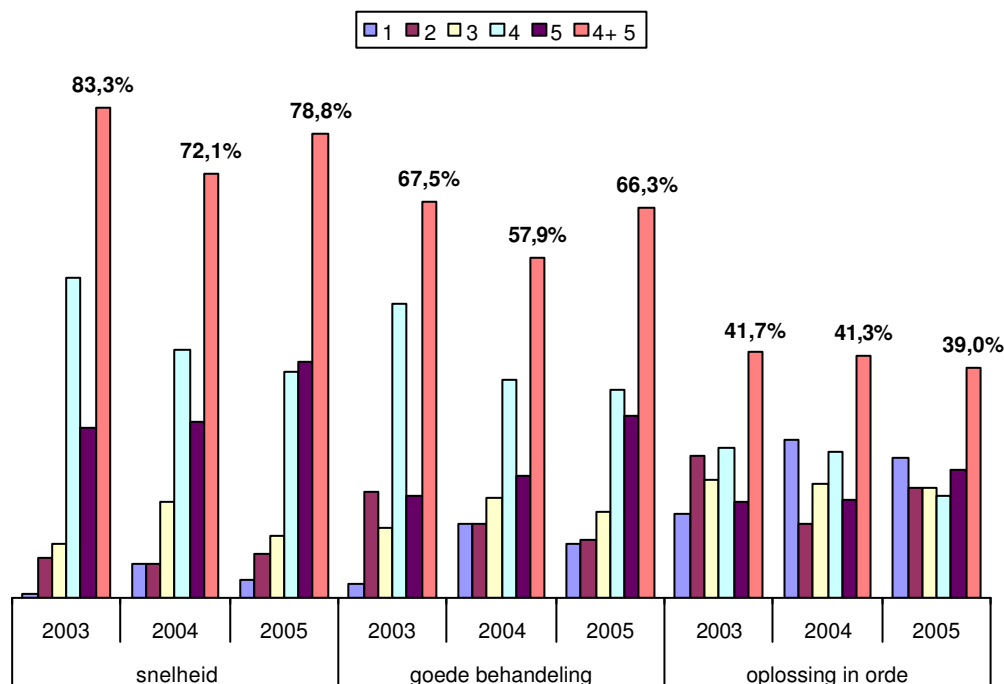
Eerste vraag is of de brief goed is terechtgekomen, bij een positief antwoord peilt de enquêteur verder naar de mening van de klant over:

- 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 zijn 793 klanten opgebeld, van 560 noteerden zij een antwoord (dit is een responsgraad van 71 %). 35 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 tevredenheidsscores in %



---

## Resultaten

We zien dat de tevredenheid van de klanten terug gestegen is voor de aspecten snelheid van behandelen en de wijze van behandelen. De tevredenheid over de aangeboden oplossing zakt lichtjes.

Tenslotte bleek dat 39 % van de respondenten aangaf dat zij contact hadden met de klachtenbehandelaar, dit ligt op hetzelfde niveau als vorig jaar (40 %).

De respondenten hadden ook de mogelijkheid om commentaren en suggesties te geven.

### Vraag 1: snelheid van behandeling

30 klanten gaven commentaar.

16 hiervan vonden dat de behandeling sneller kon

7 respondenten gaven een positieve bemerking mee.

### Vraag 2: behandelingswijze

Bij de vraag over de 'wijze van behandelen' zijn 54 commentaren genoteerd, 15 hiervan gingen over het gebrek aan objectiviteit bij de behandeling; 7 klanten misten een persoonlijk contact en 4 respondenten hadden bedenkingen bij de grondigheid van het onderzoek.

9 respondenten gaven een positieve commentaar mee.

### Vraag 3: was er persoonlijk contact?

Wij noteerden 31 commentaren, waarvan 11 bij klanten die "neen" antwoorden op deze vraag. Van deze 11 gaven er 7 aan dat zij dit jammer vonden.

### Vraag 4: de aangereikte oplossing

Hier noteerden we 108 commentaren. De negatieve opmerkingen gingen vooral over het niet afdoend zijn van de aangeboden oplossing: 54. Dit mag geen verwondering wekken want slechts 32 % van de klachten waren gegrond en 17 % deels gegrond.

### Vraag 5: suggesties

Hierop reageerden 124 respondenten. 24 respondenten drukten expliciet hun tevredenheid uit. Bij de bemerkingen valt vooral de vraag naar rechtstreeks contact op bij de behandeling (25), gevolgd door opmerkingen over het gebrek aan objectiviteit (12).

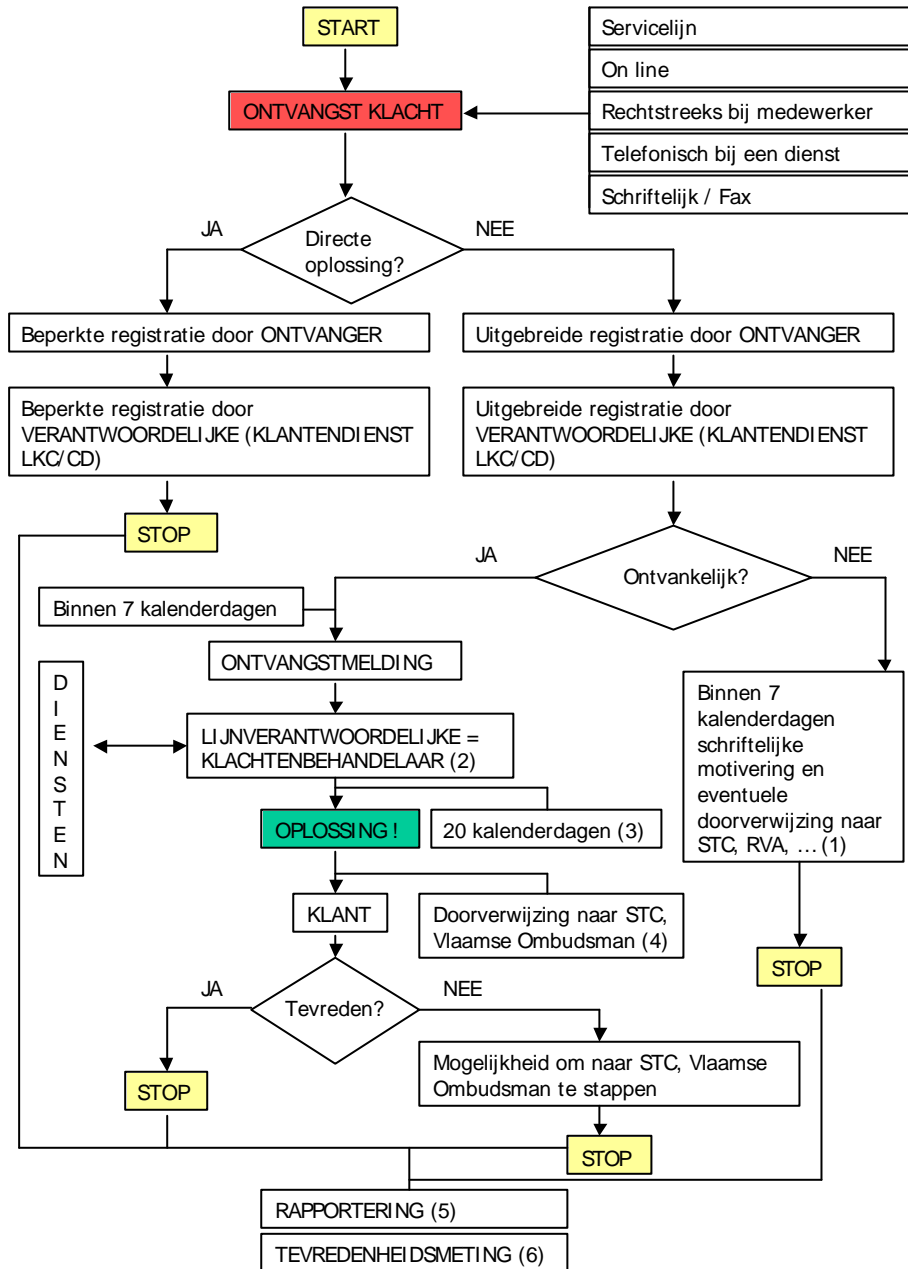
Het gebrek aan grondigheid kwam nog 8 maal naar voor. Tenslotte noteerden 4 respondenten dat de snelheid van behandelen beter kon.

### Globaal

Uit deze commentaren blijkt dat de klanten vooral het persoonlijke contact belangrijk vinden. Zij verwachten ook nog meer objectiviteit bij de behandeling.

---

## 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](mailto: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.

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over het klachtenmanagement van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij

Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	561
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	520
	Onontvankelijk	41
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie (omzendbrief 3.4)	Al eerder een klacht ingediend	14
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	7
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	8
	Kennelijk ongegrond	0
	Beleid en regelgeving	0
	Interne personeelsaangelegenheden	0
	Geen belang	11
Aantal klachten volgens de drager	Brief	412
	Mail	89
	Telefoon	56
	Fax	4
	Mondeling	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	260
	Via kabinet	247
	Via Vlaamse ombudsdienst	34
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	18
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	21
	Mediaan	18
	0-10 dagen	1
	>10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	28
	Mediaan	26
	0-20 dagen	166
	21-45 dagen	244
	46-90 dagen	80
	>90 dagen	6
Aantal klachten volgens de mate van gegrondheid	Gegrond	51
	Deels ongegrond	0
	Ongegrond	389
Aantal (deel) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	14
	Deels opgelost	15
	Onopgelost	8
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	0
	Te lange behandeltermijn	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	0

Onvoldoende bereikbaarheid	0
Onheuse bejegening	0
Andere	0

Inhoud van de klachten	Totaal	gegrondheid			oplossing			ombudsnormen						
		gegr ond	deel s gegr ond	ong egro nd	opg elost	deel s opg elost	ono pgel ost	Niet- corr ecte besli ssin g	Te lang e beh and elijn	Onto ereik end e infor mati ever strek king	Onv oldo end e bere ikbaar heid	Onh euse beje geni ng	And ere	
Betwisting koopwoningen	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Domiciliefraude	10	3	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Garage	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Geldigheid invaliditeitsattesten	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Herstellingen	55	24	14	11	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0
Huurachterstallen	2	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Huurlasten	9	1	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Huuropzeg	15	0	1	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Huurprijs	56	3	2	47	2	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	0
Leefbaarheid (burenruzie,...)	25	5	5	4	1	4	4	0	0	0	0	0	0	0
Medehuurder worden	4	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mutatie	42	1	4	35	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0
Onroerende voorheffing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plaatsbeschrijving	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Renovatie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Schadeloosstelling	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Schrapping als kandidaat-huurder	4	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Toekenning bijz. soc. Lening	5	0	1	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Toewijzing van huurwoningen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verwarming	4	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vochtproblemen	10	7	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Waarborg	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wachttijd inhuurneming	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Woningaanvraag	243	2	2	233	1	2	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:

- Laetitia De Mecheler voor de klachten rond verhuring;
- Magdalena Dewulf voor technische klachten;
- Rudy Van Daele voor klachten betreffende hypothecaire leningen;
- Johan De Decekere 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.

Volgens een arrest van het Hof van Cassatie verleend op 10 juni 2005 zijn de sociale huisvestingsmaatschappijen geen “administratieve overheden”.

Dat betekent dat de Vlaamse ombudsman voortaan als onbevoegd moet worden beschouwd ten aanzien van de shm's, omdat hij enkel bevoegd is ten aanzien van de handelingen en werking van de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest.

Concreet wil dat zeggen dat de burger niet langer met klachten met betrekking tot die shm's bij de Vlaamse ombudsdienst terecht kan.

Daarmee vervalt ook de rapporteringsplicht van de VHM inzake die klachten aan de Vlaamse ombudsman.

Omdat dit echter een sterk vertekend klachtenbeeld zou opleveren, werd ervoor geopteerd toch verslag uit te brengen over alle klachten.

### **Het klachtenbeeld van 2005**

Bij de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij kwamen het afgelopen jaar 561 klachten binnen tegenover 502 in 2004.

De cel “Sociale Verhuring” kreeg net zoals de voorgaande jaren het grootste deel van de klachten te verwerken. 243 kandidaat-huurders klopten bij de VHM aan om via de toezichthoudende instantie sneller een sociale woning te verkrijgen. Ook hun mutatie probeerden 42 huurders via diezelfde weg te bespoedigen.

56 bewoners van een sociale huurwoning vroegen opheldering over hun (gestegen) huurprijs. Daarnaast riepen huuropzeg, huurlasten en huurachterstallen vragen op bij respectievelijk 15, 9 en 2 sociale huurders.

Tien burgers deden aangifte van zogenaamde domiciliefraude.

Harmonieus samenleven blijft een heikel punt. 25 klachten hadden betrekking op de leefbaarheidsproblematiek in sociale woonwijken.

Net zoals in 2004 is het overgrote deel van al die klachten ongegrond.

Een zeventigtal 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 soms ter plaatse moet gaan onderzoeken. Meestal zijn dergelijke klachten wel

gegrond. Elke bouw gaat immers met de gebruikelijk onvermijdelijke perikelen gepaard en oudere sociale woningen zijn vaak dringend aan renovatie toe.

### **Evaluatie van het klachtenbeeld**

De wachtlijsten en –tijden blijven zeer lang ondanks de vele inspanningen om het sociale huurpatrimonium uit te breiden. Als men vaststelt dat de doelgroep ook gestadig groter wordt, kunnen klachten over een tekort aan sociale woningen en te lange wachttijden alleen maar toenemen.

Veel sociale huurders morren begrijpelijkerwijs over de gestegen huurprijzen. De sociale huisvestingsmaatschappijen kampen echter met steeds meer onderhoudskosten, een groeiend aantal arme huurders en toenemende huurachterstallen en zijn genoodzaakt de huur op te trekken.

Samenlevingsproblemen zijn geen “prerogatief” van sociale woonwijken. Ze zijn inherent aan de huidige “ik-maatschappij”. Soortgelijke klachten zijn vaak terecht. Burgers die daarover klagen worden te snel en gemakshalve “verzuurd” genoemd.

Klagers die domiciliefraude aangeven begrijpen niet dat daartegen niet opgetreden wordt. Sociale huisvestingsmaatschappijen beschikken helaas nog altijd niet over voldoende juridische armslag om die uitwas aan te pakken. Zo belet de wet op de privacy de shm's om bewijslast te verzamelen. Het verlies aan huurinkomsten daardoor wordt geschat op 10 à 15 % van de totale huurinkomsten. Bovendien dient dat verlies te worden verhaald op de andere huurders die doorgaans een bescheiden inkomen hebben.

### **Concrete realisatie 2005/ Concrete voorstellen op basis van de behandelde klachten**

De Vlaamse Huisvestingsmaatschappij streeft naar een betere afstemming tussen het woon- en welzijnsbeleid. Daartoe organiseerde zij een aantal overlegplatforms met de sociale diensten van de shm's. Over de thema's problematische huurders, woonbegeleiding, huisdieren en domiciliefraude konden op die platforms uitvoerig gedachten, ideeën en ervaringen worden uitgewisseld.

In het voorontwerp van decreet houdende wijziging van decreet van 15/07/1997 houdende de Vlaamse Wooncode wordt een artikel voorzien om domiciliefraude strafbaar te stellen. Het voorontwerp kent eveneens aan de beëdigde ambtenaren van de Vlaamse Gemeenschap die de misdrijven zullen moeten opsporen de hoedanigheid toe van agent of officier van de gerechtelijke politie. Er wordt tevens voorzien in een administratieve geldboete.

Hilde Storms  
Klachtenmanager  
10 februari 2005

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: VLAAMSE LANDMAATSCHAPPIJ, Gulden Vlieslaan 72 te 1060  
Brussel

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	91

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord <sup>1</sup>	0-45 dagen:	61
	meer dan 45 dagen:	23
	gemiddelde:	36

Aantal onontvankelijke klachten:		21
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	3
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	4
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	2
	Geen belang:	1
	Anoniem:	2
	Beleid en regelgeving:	4
	Geen Vlaamse overheid:	3
	Interne personeelsaangelegenheden:	
	VLM niet bevoegd	2

<sup>1</sup> 2 anonieme klachten en 5 dossiers nog niet afgesloten niet meegeteld

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:		69 <sup>2</sup>
Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	29
	deels gegrond:	15
	ongegrond:	25
Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	15
	deels opgelost:	10
	onopgelost:	19

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:	1
Te lange behandeltermijn:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	1
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	4
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	6
Deugdelijke correspondentie:	11
Vlotte bereikbaarheid:	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	20
Redelijke behandeltermijn:	4
Efficiënte coördinatie:	4
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

<sup>2</sup> 5 dossiers nog niet afgesloten niet meegeteld en 4 klachten zijn deels ontvankelijk en deels onontvankelijk

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b> <sup>3</sup>	brief:	21
	mail:	12
	telefoon:	44
	fax:	2
	bezoek:	9

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> <sup>4</sup> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	80
	via kabinet:	4
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	4
	andere kanalen:	1

## 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.

### Mestbank

- gegronde 19
- deels gegronde 12
- ongegronde klachten 14
  
- opgeloste :10
- deels opgeloste 6
- onopgeloste (gegronde) klachten 15
  
- Te lange behandeltermijn 6
- Onvoldoende bereikbaarheid 1
- Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen 2
- Deugdelijke correspondentie 10
- Vlotte bereikbaarheid 1
- Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid 14
- Redelijke behandeltermijn 4
- Doeltreffende algemene informatieverstrekking 1
- Actieve dienstverlening : 4

### Ruilverkaveling

- Gegronde 6
- Deels gegronde 1
- ongegronde klachten 2

---

<sup>3</sup> Vele klachten komen volgens verschillende dragers binnen

<sup>4</sup> Vele klachten komen volgens verschillende kanalen binnen

- opgeloste 3
- deels opgeloste 2
- onopgeloste (gegronde) klachten 2
  
- Niet-correcte beslissing : 1
- Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid 2
- Overeenstemming met het recht 1
- Efficiënte coördinatie 4
- Actieve dienstverlening : 2

### **Beheersovereenkomsten**

- Gegronde 4
- ongegronde 8
- deels gegronde klachten : 1
  
- opgeloste 2
- deels opgeloste 1
- onopgeloste (ongegronde) klachten 2
  
- Ontoereikende informatieverstrekking 1
- Te lange behandeltermijn 1
- Goede uitvoeringspraktijk en adm. Nauwkeurigheid 3
- Rechtzekerheid en ger. Vertrouwen : 2
- Deugdelijke corr. 1

### **Andere**

- Ongegrond : 1
- Deels gegrond : 1
  
- Goede uitvoeringspraktijk en adm. nauwkeurigheid 1

### **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

Het grootste deel van de ingediende klachten is ontvankelijk en gegrond. De meerderheid van de gegronde klachten wordt opgelost of minstens deels opgelost. De meest geschonden ombudsnormen zijn de norm "Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" en de norm "Deugdelijke correspondentie".

De meeste klachten komen binnen via telefoon gevolgd door de brief. Opvallend is dat vrijwel alle klachten rechtstreeks door de burger zelf worden ingediend zonder tussenpersonen.

Deelt men de klachten in per inhoudelijke categorie dan stelt men vast dat de meeste klachten betrekking hebben op de Mestbank, gevolgd door Beheersovereenkomsten, Ruilverkaveling en de categorie "Andere". Het hoger aantal klachten bij de Mestbank dient men evenwel te nuanceren. De klachtherkenning, de doorstroming en registratie van de klachten blijven erg persoonsgebonden binnen de maatschappij.

Het grootste aantal klachten bij de Mestbank heeft betrekking op het opleggen van administratieve geldboetes en het uitvoeren van staalnamen voor het bepalen van nitraatresidu door erkende laboratoria in opdracht van de Mestbank. De klachten over administratieve geldboetes zijn vooral terug te brengen tot de boete wegens het niet tijdig indienen van de aangifte en de boete wegens overbemesting waarbij de klager niet akkoord is met het feit dat de Mestbank bij deze controles op overbemesting de drie voorafgaande productie jaren onderzoekt en wanneer ze een overbemesting vaststelt dan ook voor drie jaar verbaliseert en een administratieve geldboete oplegt. De betrokkenen vinden dat ze vroeger verwittigd dienden te worden zodat de bedrijfsvoering tijdig had kunnen aangepast worden in plaats van achteraf beboet te worden.

De klachten bij het uitvoeren van staalnamen gaan over het feit dat de landbouwers in kwestie niet of onvoldoende verwittigd worden van het tijdstip waarop de staalname door het labo zal plaatsvinden zodat de landbouwer hierbij niet aanwezig kan zijn; ook zijn er veel misverstanden over het communiceren van de juiste data van het al dan niet nemen van de staalnamen door de labo's wat tot ongenoegen leidt bij de landbouwers.

Een volgende categorie van klachten bij de Mestbank heeft betrekking op het verzorgen van de externe communicatie op het vlak van de briefwisseling en het niet beschikbaar zijn van actuele of voldoende gegevens over substitutie en mestverwerking en over de toegankelijkheid van het MIL- en het MTIL-systeem.

Tenslotte heeft de Mestbank ook een aantal klachten ontvangen in verband met door hen uitgevoerde controles, evenals een aantal klachten over het overschrijden van een redelijke termijn van antwoord.

De meeste klachten met betrekking tot de beheersovereenkomsten hebben betrekking op beslissingen tot terugvordering of niet-uitbetaling van de beheersvergoedingen. Wat de materie van ruilverkaveling betreft zijn de voorwerpen van de klachten zeer uiteenlopend en divers.

#### **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?

Vanaf dit jaar worden de gedane aanbevelingen van de klachtencoördinator en Vlaamse ombudsman gebundeld om de opvolging ervan te vergemakkelijken. Hierdoor worden de gedane aanbevelingen van vóór 2005 in dit jaarverslag nog eens meegenomen.

### **AANBEVELINGEN KLACHTENCOORDINATOR**

#### **WERKINGSJAAR 2004**

#### **ALGEMENE AANBEVELINGEN**

##### **2004 – 1. Aanbeveling i.v.m. vlotte toegankelijkheid en bereikbaarheid van de maatschappij**

Bij het organiseren van grote interne evenementen voor de personeelsleden (studiedagen, personeelsfeest e.d.) is het noodzakelijk dat de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de maatschappij voor de burger voldoende verzekerd is.

##### Realisatie

Bij het organiseren van grote interne evenementen voor de personeelsleden werden in 2005 meer gecoördineerde maatregelen genomen om de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de maatschappij te verzekeren.

##### **2004 - 2. Aanbeveling m.b.t. verwerving van onroerende goederen**

In geval van verwerving van onroerende goederen door de maatschappij voor de uitvoering van haar taken, kan pas tot effectieve uitvoering van de werken worden overgegaan nadat juridisch vaststaat dat de maatschappij eigenaar is geworden van de onroerende goederen.

##### Realisatie

Tijdens de vergaderingen werd er meermaals de nadruk op gelegd dat pas tot effectieve uitvoering van de werken kan worden overgegaan nadat juridisch vaststaat dat de VLM eigenaar is geworden van de onroerende goederen waarop werken dienen uitgevoerd te worden. Dit is ook opgenomen in de verschillende instructies verwerving, beheer en vervreemding van onroerende goederen.

#### **THEMATISCHE AANBEVELINGEN**

##### **2004- 3. Aanbeveling m.b.t. beheersovereenkomsten**

De periode tussen een vaststelling en het gevolg dat aan een vaststelling wordt gehecht, moet zo kort mogelijk zijn. Een te lange periode tussen de controle en de effectieve terugvordering van beheersvergoedingen moet in de toekomst ingekort worden door een efficiëntere praktische uitwerking van de administratieve procedure.

##### Realisatie

De ondersteuning op het vlak van informatica wordt verder uitgebouwd waardoor een te lange periode tussen controle en effectieve terugvordering in de toekomst wordt vermeden.

De situatie zoals hierboven beschreven zal in de toekomst vermeden worden doordat alle controlegegevens in de databank werden ingebracht. Intern werd een voorstel voor een



geïntegreerde controletoepassing uitgewerkt waardoor de controles en het verwerken van de vaststellingen efficiënter en dus sneller kunnen gebeuren.

#### **2004 - 4. Aanbeveling m.b.t. aanwervingsprocedures**

De administratieve beslissingen in deze procedure worden genomen door de bevoegde persoon inzake personeelsaangelegenheden. De weigeringsbeslissingen vermelden verplicht de beroepsmogelijkheden. De verdere praktische uitvoering van contractuele aanwervingsprocedures kan gedelegeerd worden tot op het meest functionele niveau.

#### **2004 – 5. Meststoffendecreet - Heffingen**

Wat de verschuldigde mestheffingen betreft, wordt het aanslagbiljet en sommige herinneringsbrieven niet aangetekend verstuurd en is het voor de burger in sommige gevallen niet meer duidelijk wat de uiterste datum is voor het instellen van een administratieve beroepsprocedure of een gerechtelijke procedure. Er dient te worden bekeken hoe men deze rechtsonzekerheid tot een minimum kan herleiden.

In het algemeen dient de toelichting over de procedure van inning en invordering van de verschillende heffingen met inbegrip van de verschillende mogelijkheden van beroep, uitstel en vermindering op een meer zichtbare plaats worden aangebracht op het gekozen communicatiemiddel.

#### **2004- 6. Meststoffendecreet - Hulp bij het invullen van documenten i.v.m. het meststoffendecreet**

Bij het aanbieden van hulp aan de burger voor het invullen van documenten door het inrichten van een loket worden voldoende organisatorische maatregelen genomen (personeelsinvulling, informatica-ondersteuning, het eventueel werken met afspraken) om ook op piekmomenten de wacht- en afhandelingstijden voor de burger tot een minimum te beperken.

Bij het terugsturen naar de burger van onvolledig ingevulde documenten wordt er voldoende op gewezen (vb. in het begeleidend schrijven) dat de burger tijdig voor de vervaltermijn zijn documenten behoorlijk ingevuld dient terug te sturen gezien hij anders vervallen is van zijn rechten (bv. voor het afsluiten van een overeenkomst, het recht op vergoedingen e.d.).

#### **2004 - 7. Meststoffendecreet - Het uitvoeren van staalnames door erkende laboratoria bij derogatie van bemestingsnormen**

In het kader van het nemen van stalen door erkende laboratoria bij een aanvraag van derogatie van bemestingsnormen, wordt gezorgd voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met deze laboratoria. De noodzaak voor de zorg van een efficiënte samenwerking met derden dient trouwens in acht genomen te worden bij de uitvoering van alle activiteiten van de maatschappij.

#### **2004 – 8. Meststoffendecreet – Afhandeling van substitutiecontracten**

Bij vertragingen in de afhandeling van deze dossiers door gebrek aan gegevens wordt er voor gezorgd dat de burger hierover door de mestbank voldoende geïnformeerd wordt en wordt er over gewaakt dat deze dossiers toch binnen een redelijke termijn worden afgehandeld.

### **WERKINGSJAAR 2005**

#### **ALGEMENE AANBEVELINGEN**

#### **2005 – 1. Aanbeveling i.v.m. vlotte toegankelijkheid en bereikbaarheid van de maatschappij**

Bereikbaarheid van diensten verbeteren : permanentie moet verzekerd zijn om burger op te vangen en de voorziene permanentie moet ook bereikbaar zijn.

#### **2005 – 2. Aanbeveling i.v.m. informatievragen**

Wanneer informatie wordt opgevraagd, dient de medewerker die informatie zo snel mogelijk op te zoeken en over te maken. Informatievragen moeten voldoende opgevolgd worden.

#### **2005 – 3. Aanbeveling i.v.m. informatievragen**

Wanneer info beloofd wordt aan burger de termijn van antwoord ruim genoeg nemen om ook binnen de afgesproken termijn te kunnen antwoorden. De directienota nr. 10 over de briefwisseling kan hierbij gevolgd worden. Onder punt 5. Opvolging wordt een antwoordtermijn opgelegd van tien werkdagen tenzij anders gevraagd door de vraagsteller of bepaald in bijzondere reglementen. Indien dit om welbepaalde redenen niet mogelijk is (het vragen van advies, opzoekings-, studiewerk, e.d.) dient aan de correspondent een bericht van ontvangst met, zo mogelijk, voorlopige gegevens te worden verstuurd.

#### **2005 – 4. Aanbeveling i.v.m. verzending van briefwisseling**

Bij het versturen van correspondentie erover waken dat er geen stukken ontbreken. Bij de opmaak van brieven en hun bijlagen dient de VLM nauwkeurig te werk te gaan en de inhoud ervan te controleren op volledigheid.

### **THEMATISCHE AANBEVELINGEN**

#### **2005 – 5. Meststoffendecreet – Verlengingen erkende mestvoerders**

Verbeteren van afhandeling aanvragen van verlengingen van erkende mestvoerders.

#### **2005 – 6. Meststoffendecreet – Opleggen administratieve geldboetes**

Op administratief vlak nauwkeurig werken bij opleggen van administratieve geldboetes.

#### **2005 – 7. Meststoffendecreet – MIL-Systeem**

Burger correct informeren over het systeem, geen informatie verstrekken over het up-to-date zijn van de gegevens in het MIL-systeem als dit in de praktijk niet altijd haalbaar is, gebruikers wijzen op een mogelijke achterstand op het vlak van bijwerking van de beschikbare gegevens.

#### **2005 – 8. Meststoffendecreet – Werklast**

Met de concentratie van de verschillende taken van de Mestbank tijdens het voorjaar dient voldoende rekening gehouden te worden in de planning vooral op het vlak van personeelsbezetting.

#### **2005 – 9. Meststoffendecreet – Beslagnummers**

Aan de landbouwer wordt zijn toestemming gevraagd om gegevens op te vragen door middel van het ondertekenen van een volmacht. Hierbij is het ook aangewezen om te informeren naar de beslagnummers.

#### **2005 – 10. Meststoffendecreet – Betalingstermijn administratieve geldboete**

In de ontvangstmelding van het bezwaarschrift tegen een opgelegde administratieve geldboete is het aangewezen uitdrukkelijk te vermelden dat het indienen van een bezwaar de verplichting tot betaling van de boete niet opschort. Dit om verwarring te vermijden bij de burger.

## **2005 – 11. Meststoffendecreet – Melding mogelijke overtredingen op het meststoffendecreet**

Burgers die een mogelijke overtreding op het meststoffendecreet melden, nadien informeren of een PV overgemaakt werd aan het Parket, met eerbiediging van het geheim van het onderzoek.

## **2005 – 12. Meststoffendecreet - Het uitvoeren van staalnames door erkende laboratoria bij nitraatresidubepaling voor percelen met derogatie & controle op het oordeelkundig gebruik van meststoffen op percelen**

Het lijkt aangewezen dat er in het kader van de klantvriendelijkheid de organisatie van het nemen van stalen efficiënter moet aangepakt worden door de labo's en zij dienen hier de nodige zorg aan te besteden. De afspraken tussen de Mestbank en de labo's over de organisatie van het nemen van stalen dienen verduidelijkt en beter afgelijnd te worden.

### Realisatie

Vanuit de mestbank werd een e-mail verstuurd naar alle labo 's om te wijzen op de praktische problemen.

### Voorstel

Voor volgend jaar zal het bestek aangepast worden, zodat de verplichtingen van de labo 's duidelijker omschreven zijn, en zal men bij de vergaderingen met de labo 's hier ook aandacht aan besteden.

## **2005 – 13. Meststoffendecreet – Afhandeling van substitutiecontracten**

Nagegaan moet worden of het mogelijk is of voor de afhandeling van deze contracten de andere gegevens die men hiervoor nodig heeft, vroeger kunnen verwerkt worden zodat met de afhandeling van deze contracten sneller kan gestart worden.

## **2005 – 14. Aanbeveling meststoffendecreet m.b.t controles op overbemesting**

De Mestbank onderzoekt bij controle op overbemesting de drie voorafgaande productie jaren en legt bij vaststelling een administratieve geldboete op voor deze drie jaren. Zie aanbeveling Vlaamse ombudsman onder (2005-0916).

## **2005 – 15. Beheersovereenkomsten – Vaststelling grens- en richtwaarde**

Doordat de Vlaamse regering niet tijdig een beslissing had genomen m.b.t. de vaststelling van de grens- en richtwaarde, was een correcte toepassing van de regelgeving onmogelijk. Het is essentieel dat de landbouwer voor de aanvang van het bemestingsseizoen de grens- en richtwaarde kent zodat hij de bemesting hierop kan afstemmen.

## **2005 – 16. Beheersovereenkomsten – Uitbetaling vergoedingen**

De betaling van de beheersvergoeding dient te gebeuren binnen de termijn die werd vastgelegd in de beheersovereenkomst. De VLM dient haar verplichting tot het tijdig uitkeren van de vergoedingen correct na te leven.

## **2005 – 17. Beheersovereenkomsten – Gebrekkige en verwarrende communicatie**

Brieven moeten zorgvuldig worden opgesteld zodat er geen brieven verstuurd worden die elkaar tegenspreken.

Wanneer in een brief verwezen wordt naar een andere brief dan dient verwezen te worden naar de datum vermeld in die brief en niet naar de datum van verzending van die brief. De werkwijze waarbij de effectieve verzendingsdatum later is dan de datum vermeld in de brief en de werkwijze waarbij op de begeleidende brieven als datum 'postdatum' vermeld worden, kunnen aanleiding geven tot verwarring en dienen bijgevolg vermeden te worden.

## **AANBEVELINGEN VLAAMSE OMBUDSMAN**

### **WERKINGSJAAR 2004 & VORIGE**

#### **(2004-0025-MIL) - Aanbeveling m.b.t. uitoefening recht van voorkoop**

Het is nuttig eens te onderzoeken of de algemene informatieverstrekking aan gemeenten en notarissen over het voorkooprecht kan worden verbeterd. Dat geldt ook voor de voorkooprechten op grond van andere decreten. De rangorde van de onderscheiden voorkooprechten moet worden uitgeklaard.

#### Voorstel

Door het centraal informatiesysteem waarvan sprake in het ontwerp van decreet Vlaamse Grondenbank zou er een optimale informatieverstrekking met betrekking tot alle onroerende goederen gelegen in het Vlaamse Gewest naar burgers, instrumenterende ambtenaren en administratieve overheden van het Vlaamse Gewest tot stand moeten komen. Het ontwerp van decreet Vlaamse Grondenbank voorziet dat de Vlaamse regering de nodige maatregelen kan nemen met betrekking tot de externe samenloop van de verschillende decretale voorkooprechten.

#### **(2001-1336-ruï, 2002-0718-RUI & 2003-0971-RUI) Aanbevelingen m.b.t. ruilverkavelingsprocedure**

De hele procedure voor een ruilverkaveling sleept onwaarschijnlijk lang aan. Heel wat procedurestappen zijn weliswaar in de regelgeving opgenomen om de rechten van de betrokkenen zoveel mogelijk te vrijwaren. De Vlaamse overheid zou toch moeten onderzoeken of de ruilverkavelingsprocedure vereenvoudigd en gestroomlijnd kan worden.

Bij terugbezorging van verzonden brieven aan de burgers wordt het rijksregister niet geraadpleegd als een verzonden brief terugbezorgd wordt met de vermelding 'niet afgehaald' of zonder vermelding. In de andere gevallen (bv. 'woont niet meer op het aangeduide adres') raadpleegt men het rijksregister wel. De ombudsman beveelt aan om de te gebruiken adresgegevens steeds te controleren via het rijksregister.

#### Voorstel

Het is de bedoeling binnenkort te starten met de vereenvoudiging en stroomlijning van de procedures door de opmaak van een decreet waarbij een vraaggestuurde en modulaire aanpak centraal staat en waarin bestaande inrichtingsinstrumenten inhoudelijk en procedureel kunnen worden afgestemd.

#### Realisatie

De meest recente gegevens van het Rijksregister worden regelmatig opgevraagd per project. Deze gegevens worden gebruikt om aangetekende zendingen die terugkomen opnieuw te verzenden naar het juiste adres en adresgegevens in de bestanden bij te werken.

#### **(2003-0115-MIL) Aanbeveling m.b.t. meststoffendecreet**

Burgers die een mogelijke overtreding op het meststoffendecreet melden, informeren of een PV

overgemaakt werd aan het Parket, met eerbiediging van het geheim van het onderzoek.

## WERKINGSJAAR 2005

### **(2005-0916) Aanbeveling meststoffendecreet m.b.t controles op overbemesting**

De Mestbank onderzoekt bij controle op overbemesting de drie voorafgaande productie jaren en legt bij vaststelling een administratieve geldboete op voor deze drie jaren. Om de controles te kunnen uitvoeren, moet de Mestbank over alle gegevens beschikken om de mestbalans samen te stellen. De Mestbank heeft de nodige gegevens pas ten vroegste vanaf april van het jaar dat volgt op het productiejaar. De betrokkenen vinden dat ze verwittigd hadden moeten worden vanaf het eerste productiejaar zodat ze hun bedrijfsvoering op tijd hadden kunnen aanpassen.

De landbouwer heeft op elk moment van het lopende jaar alle beschikbare gegevens om na te gaan of er overbemesting is. Hij is in de eerste plaats verantwoordelijk om de mestbalans van zijn bedrijf in evenwicht te houden.

Van de Mestbank mag de burger principieel een betere opvolging van de bemestingsnormen verwachten.

#### Voorstel

Momenteel lijkt dat praktisch nog niet mogelijk maar er wordt aan gewerkt. In de toekomst is het wel de bedoeling dat de Mestbank de landbouwbedrijven meer van nabij zal volgen om te kunnen meedelen wanneer er onregelmatigheden zijn vastgesteld. De Mestbank zal een soort van knipperlichtfunctie gaan vervullen. Hoe dat praktisch zal worden georganiseerd, moet nog verder worden bekeken.

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

Dit jaar werd een externe firma gecontacteerd voor de ontwikkeling van een systeem voor klachtenbeheer. Dit systeem zal in het begin van 2006 operationeel zijn. In de loop van 2006 zullen de personeelsleden die rechtstreeks toegang hebben tot het systeem, een opleiding krijgen over het klachtenmanagement.

#### **Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

# JAARVERSLAG 2005

## KLACHTENMANAGEMENT

### VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR WATERVOORZIENING

<b>1. Kwantitatieve gegevens</b>		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	160
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	153
	Onontvankelijk	7
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	4
	Kennelijk ongegrond	1
	Geen belang	
	Anoniem	1
	Beleid en regelgeving	
	Geen VMW	1
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	46
	E-Mail	66
	Telefoon	4
	webformulier	44

Aantal klachten volgens het kanaal	Rechtstreeks van burger	120
------------------------------------	-------------------------	-----

waarlangs de klacht is binnen gekomen	Via kabinet	1
	Via Vlaamse ombudsdienst	29
	Via georganiseerd middenveld	0
	Andere kanalen (plaatselijke diensten VMW)	10
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3 dagen
	0-10 dagen	142
	> 10 dagen	18
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	13 dagen
	0-45 dagen	126
	Meer dan 45 dagen	33
	Nog geen definitieve beslissing	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde	40
	Deels gegrond	69
	Ongegrond	43
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	101
	Deels opgelost	7
	Onopgelost	1
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	19
	Te lange behandeltermijn	13
	Ontoereikende informatieverstrekking	60
	Onvoldoende bereikbaarheid	3
	Onheuse bejegening	4
	Andere	10

In het bovenstaande overzicht werden eveneens de klachten opgenomen die door de Vlaamse ombudsdienst werden gemeld (hetzij eenvoudig doorgestuurd hetzij rechtstreeks in behandeling genomen) .

De meeste klachten kwamen via elektronische weg bij de VMW-klachtendienst terecht. Voordelen hiervan zijn o.a. een onmiddellijke ontvangstbevestiging en indien mogelijk (d.i. in de meerderheid van de gevallen) ook een zeer vlugge mededeling van de beslissing door de klachtendienst, eveneens via e-mail.

Via de mailbox van de klachtendienst en via het elektronisch klachtenformulier werden in 2004 ook 114 aanvragen voor algemene informatie en allerlei meldingen (verhuizingen, meterstand, ...) doorgestuurd.

#### **B. Inhoud van de 109 (deels) gegronde klachten.**

- waterkwaliteit en druk      33 (28 opgelost, 5 deels opgelost)
- integrale waterfactuur      30 (opgelost)
- facturatie                      23 (21 opgelost, 1 deels opgelost, 1 voorlopig onopgelost)
- klantvriendelijkheid        21 (20 opgelost, 1 deels opgelost)
- verhoogd verbruik            2 (opgelost)

Twee specifieke gebeurtenissen hebben in 2005 geleid tot een toename van het aantal klachten.

Nl. de waterbevoorradingsproblemen in het Hageland in de week van 18 tot 25 juni 2005 én de invoering van de integrale waterfactuur vanaf 1 januari 2005.

Alle klachten m.b.t. de integrale waterfactuur werden beoordeeld als deels gegrond en opgelost.

Het deel van de klacht dat handelde over het principe van de integrale waterfacturatie werd beoordeeld als ongegrond. De VMW is immers verplicht de wetgeving terzake te volgen.

Het deel van de klacht dat betrekking had op de informatieverstrekking, werd beoordeeld als gegrond.

De invoering van de integrale waterfacturatie heeft geleid tot onduidelijke facturen. Er dient hierbij opgemerkt te worden dat deze situatie niet alleen aan de VMW mag toegeschreven worden.

De integrale factuur diende – ingevolge het decreet van 24.12.2005, gepubliceerd op 31.12.2004 – te worden toegepast vanaf 01.01.2005.

De drinkwaterbedrijven kregen m.a.w. geen tijd om op een behoorlijke manier hun facturatieprogramma's aan de nieuwe regelgeving aan te passen en om de nodige afspraken te maken met gemeentebesturen, intergemeentelijke samenwerkingsverbanden/intercommunales, .... zoals voorzien in voormeld decreet.

Vooraf onduidelijkheid omtrent de van toepassing zijnde BTW-regeling zorgde voor problemen. De koepel van de Vlaamse drinkwaterbedrijven (SVW) heeft daarom een ruling aangevraagd bij de Dienst



Voorafgaande Beslissingen in Fiscale Zaken. Het antwoord van de rulingcommissie kwam er pas op 08.07.2005.

Eén en ander heeft ertoe geleid dat de lay-out van de waterfacturen herhaaldelijk diende gewijzigd en verbeterd te worden.

Hierdoor liep ook de communicatie naar de klanten niet van een leien dakje. Dit zorgde voor behoorlijk wat frustratie, zowel bij de klanten die de nieuwe tariefstructuren niet begrepen, als bij de medewerkers die een toevloed aan vragen om verduidelijking dienden te verwerken.

Voornameklanten die voorheen geen rioleringsbelasting dienden te betalen omdat hun woning niet beschikt over een rioolaansluiting en die thans toch een bijdrage voor de waterafvoer aangerekend krijgen (omdat zij niet beschikken over een eigen zuiveringsinstallatie of omdat de gemeente/intercommunale niet optreedt als derde-betaler) dienden een klacht in.

Alle gedeeltelijk gegronde klachten m.b.t. de integrale waterfactuur kregen de beoordeling 'opgelost' omdat de klachtendienst van oordeel is dat aan alle klagers een voldoende omstandige uitleg omtrent de integrale facturatie werd gegeven.

De **waterbevoorradersproblemen** in het Hageland in juni 2005 hebben eveneens voor bijkomende klachten gezorgd.

De uitzonderlijke situatie met historisch hoge piekverbruiken was te beschouwen als een geval van overmacht voor de VMW. Op dat vlak waren de klachten derhalve niet gegrond.

De klachten waren wél gegrond wat het luik communicatie en klanteninformatie betreft.

In het weekend van 18-19 juni werd de wachtdienst van de VMW overstelpt met telefonische oproepen waardoor vele klanten geen gehoor kregen wegens overbelasting van de telefoonlijn.

De standaardboodschap op het antwoordapparaat gaf geen concrete info aan de consument over wat wel en niet te doen..

Na het weekend en na de oprichting van een provinciale crisiscel verbeterde de communicatie.

Deze klachten over de communicatie werden opgelost door het doorspelen van de nodige uitleg aan de getroffen klanten.

Ook in andere gevallen van bevoorradersproblemen bvb. wegens werken of lekken aan de leidingen, blijkt de informatie aan de klanten niet optimaal te zijn.

Bij de klachten omtrent de kwaliteit van het geleverde water, is eveneens de informatie van de klant eigenlijk het grootste probleem.

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.

De klachten i.v.m. de **facturatie** hebben betrekking op foutieve of laattijdige gegevensverwerking (verkeerde berekening van gratis verbruik of niet-verwerkte verhuismelding).

Dergelijke klachten worden onmiddellijk opgelost door een herwerking van de facturatie.

Over **verhoogd verbruik** waren er in 2005 twee gegronde klachten.

In één geval was er sprake van een defecte watermeter.

In het andere geval werd de klant geconfronteerd met een hoge verbruiksfactuur ingevolge een lek op het ondergrondse privé-gedeelte van de waterleiding. Omwille van de specifieke omstandigheden van dit dossier, werd met de klant een minnelijke schikking getroffen.

De categorie **klantvriendelijkheid** bevat de klachten die te maken hebben met bereikbaarheid van de VMW, houding van de VMW-medewerkers, goede werking van 0800-nummer en webtoepassingen.

Ook de klachten i.v.m. achterlaten van werfafval of onvoldoende herstel van privé-eigendom na werken, hoort thuis in deze categorie.

### **C. Inhoud van de 43 ongegronde klachten.**

- klantvriendelijkheid (13)
- facturatie (15)
- afsluiting watertoevoer (3)
- verhoogd verbruik (4)
- waterkwaliteit en druk (8)

### **D. Initiatieven tot verbetering op basis van de behandelde klachten**

Een sensibiliseringscampagne dient de technische diensten bewust te maken van het belang van een rechtstreekse, volledige en open communicatie met de consument.

Bijkomende aandacht zal daarbij gaan naar de informatie in geval van negatieve incidenten.

De informatie aan de klant wat de nieuwe wijze van facturatie betreft, is eveneens voor verbetering vatbaar. Bijkomende opleiding van de klantendienst-medewerkers en een vereenvoudigde factuur lay-out moeten een oplossing bieden.

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: VMM

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	24

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	23
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	16,26

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	1
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	23
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	8
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	14

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	9
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Overeenstemming met het recht:	3
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	1
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	5
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 <b>drager</b>	brief:	9
	mail:	1
	telefoon:	13
	fax:	1
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	15
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

**2. Inhoud van de klachten**

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegrondeklachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

**3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

**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?

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)



## **2. INHOUD VAN DE KLACHTEN 2005 PER INHOUDELIJKE CATEGORIE:**

### **1. Klachten over de afdeling Economisch Toezicht**

? Aantal klachten: 23 (waarvan 1 onontvankelijk)

? De mate van gegrondheid van de klacht: gegrond: 7

deels gegrond: 1

ongegrond: 14

? De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost: opgelost: 8

deels opgelost:/

onopgelost:/

? De toegepaste ombudsnorm bij de (deels)gegronde klacht

- Overeenstemming met het recht: 3
- Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 5

### **2. Klachten over de afdeling Meetnetten en Onderzoek**

? Aantal klachten: 1

? De mate van gegrondheid van de klacht: gegrond: 1

deels gegrond: 0

ongegrond: 0

? De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost: opgelost: 1

deels opgelost: 0

onopgelost: 0

? De toegepaste ombudsnorm bij de (deels)gegronde klacht

Deugdelijke correspondentie: 1

### **3. KLACHTENBEELD 2005**

**In 2005 hadden alle klachten op één na, betrekking op de milieuheffing of de werking van de Afdeling Economisch Toezicht.**

**De andere klacht sloeg op de werking van de Afdeling Meetnetten en Onderzoek. Meer specifiek beklagde de klager er zich over dat hij geen antwoord kreeg op zijn informatievraag naar schadelijke lozingen in een visvijver. De informatie waarover de VMM beschikte werd overgemaakt.**

**De 23 andere klachten betroffen de milieuheffing en de werking van de Afdeling Economisch Toezicht. Net zoals vorige jaren hadden de klachten betrekking op verkeerde adressering wegens verkeerde koppeling met het Rijksregister, het niet verlenen van vrijstellingen, en administratieve behandeling.**

Er is geen evolutie merkbaar in het klachtenbeeld vergeleken met vorige jaren, waar het de heffingen betreft.

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 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.

Bij die klachten werd er ook de administratieve behandeling aangeklaagd. Twee daarvan sloegen op de telefonische dienstverlening: niet terugbellen ondanks belofte en onvriendelijke behandeling. Door de vaagheid van de concrete gegevens kon dit niet verder worden nagegaan. Een klacht betrof de traagheid van de VMM. Door de enorme administratie ten gevolge van een heffing voor elk gezin, kunnen er inderdaad enkele maanden verlopen.

Een klacht werd als onontvankelijk afgewezen, daar de bezwaartermijn nog niet verstreken was. De klacht werd opgenomen als bezwaar.



#### **4. CONCRETE REALISATIES EN VOORSTELLEN**

Al de ontvankelijk en 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.

##### **Voorstellen**

Door het programmadecreet 2005 werd de financiering van het zuiveringsbeleid grondig gewijzigd. Voor de kleinverbruikers werd vanaf 1 januari 2005 de heffing omgevormd tot een bijdrage die samen met de kostprijs van het drinkwater wordt aangerekend op de drinkwaterfactuur.

Ten aanzien van de kleinverbruikers werd in 2005 nog wel een restheffing gevestigd door de VMM.

Deze restheffing had betrekking op het waterverbruik vóór 1 januari 2004. Het waterverbruik in 2004 werd vrijgesteld van heffing.

Ook op het waterverbruik afkomstig van een eigen waterwinning wordt door de VMM nog een heffing gevestigd.

De minimumheffing werd in dit programmadecreet afgeschaft.

Aangezien 2005 een overgangsjaar was van heffing naar bijdragen werden er geen verdere voorstellen geformuleerd. Klachten in de toekomst zullen grotendeels tot de drinkwatermaatschappijen gericht zijn. Voor de restheffing (eigen waterwinner) werden in 2005 geen klachten ontvangen.

## **5. PROCEDURE VAN KLACHTENBEHANDELING**

Er werden in 2005 geen wijzigingen aangebracht.

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:  
VLAAMSE OPERA

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	14

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	13
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	
---	--

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures angewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	

	Interne personeelsaangelegenheden:	
--	------------------------------------	--

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	14
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	6
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	2

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	13

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	7
	mail:	7
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	14
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## **2. Inhoud van de klachten**

Aangezien de Vlaamse Opera in Antwerpen sinds april 2005 verbouwd wordt, gaan de meeste klachten over de **externe zalen** waarin de Antwerpse voorstellingen sindsdien plaatsvinden. Men is dan soms niet tevreden met de geboden kwaliteit van een plaats in een andere zaal: men de boventiteling niet lezen of ziet niet alles wat er op de scène gebeurt.. Gezien de totaal andere indeling van de zaal is het soms moeilijk om voor elke abonnee een volkomen evenwaardige plaats te vinden. (aantal klachten: 7, waarvan 2 gegrond, de rest deels gegrond)

Een aantal mensen ergert zich ook aan het **zaalpersoneel in andere zalen**, dat nog toeschouwers toelaat nadat de voorstelling begonnen is (wat in de opera nooit gebeurt). (aantal klachten: 2, gegrond)

Eén klacht ging over de **verkeersellende** rond Antwerpen, waardoor ook onze voorstellingen moeilijk bereikbaar werden. (aantal klachten: 1, deels gegrond)

Een andere klacht ging over hoe iemand tijdens een voorstelling gestoord werd door **andere bezoekers**. (aantal: 1, gegrond). Ook vond iemand dat in een bepaalde voorstelling chassidische joden karikuraal werden voorgesteld. Met een tekst van de regisseur konden wij haar duidelijk maken dat dat zeker niet zijn bedoeling was. (aantal: 1, ongegrond)

Eén klacht ging over externe geluidsoverlast tijdens de voorstelling (aantal : 1, gegrond) en een laatste was van iemand met persoonlijke psychische problemen die vond dat we daar te weinig rekening mee hielden in onze voorstellingen (aantal: 1, ongegrond).

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Het aantal klachten is amper toegenomen in 2005. Gezien de moeilijke situatie waar we, door de verbouwingen aan het Antwerpse operagebouw zitten, is dat een bemoedigend resultaat. Het bewijst dat de meeste mensen tijdelijk een extra inspanning willen doen om van onze voorstellingen te genieten.

## **4. Concrete realisaties en voorstellen**

Wij blijven ons verheugen over de tevredenheid van ons publiek. Zelfs in de klachtenbrieven lezen wij telkens dat het publiek tevreden tot zeer tevreden is over het artistieke peil van de Vlaamse Opera. Uiteraard houden wij wel rekening met de klachten over problemen met zichtbaarheid vanop bepaalde plaatsen in externe zalen. In de toekomst kunnen die dan anders worden ingeschaald.

Ook in 2006 is de Vlaamse Opera in Antwerpen nog gesloten door de verbouwing, maar door zo goed mogelijk te communiceren over de moeilijkheden die daarmee gepaard gaan, hopen we onze klanten zo tevreden mogelijk te houden.

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Sinds maart 2005 hebben wij een “sorrybon” in het leven geroepen, die we standaard meesturen aan mensen met klachten. Het bedrag van de sorrybon verschilt van de aard en de gegrondheid van de klacht..

Verder is de klachtenprocedure ongewijzigd gebleven: klachten worden gecentraliseerd bij de klachtencoördinator, die informatie inwint bij de klachtbehandelaar. Er wordt altijd geprobeerd om binnen de twee à 3 weken te antwoorden op de klacht.

**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 ongevroegd 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Interne & externe communicatie VRT

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	83

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	83
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	10
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	10
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	73
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	67
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	2

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	70
	deels opgelost:	
	onopgelost:	1

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	2
Andere:	68

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	2
	mail:	81
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	81
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	



**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.

**3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

**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?

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)



## Klachtenrapportering 2005

### Algemeen

In de loop van 2005 werd het klachtendecreet extra onder de aandacht gebracht van alle medewerkers via het intranet en via workshops (i.s.m. Vlaamse Ombudsdienst) voor specifieke doelgroepen. Naast schriftelijke klachten worden nu ook de mondelinge opgenomen. Het melden van mondelinge klachten is een aandachtspunt voor 2006. Daarom zal de VRT nog enkele workshops geven over 'omgaan met reacties van de mediagebruiker'. Eén workshop gaat over het behandelen van mails en andere schriftelijke klachten en de tweede zal specifiek ingaan op het melden en behandelen van mondelinge klachten.

De directie televisie start bovendien in 2006 een proefproject 'klantendienst' waar het registreren en behandelen van klachten extra aandacht zal krijgen.

In mei 2005 werd de klachtenpostbus opengesteld. Zo kan de klachtencoördinator de klachten verzamelen en waken over de correcte afhandeling van klachten.

In 2006 zal de VRT verder aan sensibilisering van de medewerkers werken via algemene en/of specifieke communicatiecampagnes.

### 2. Inhoud van de klachten

**Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categoriën?**

**geef per categorie:**

- **het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten:**

De VRT heeft 83 klachten in de zin van het decreet geregistreerd. Tien ervan zijn onontvankelijk want kennelijk ongegrond. Zij gaan allen over de weersvoorspellingen van de VRT-weerman.

De VRT is uiteraard niet verantwoordelijk voor fouten in de computermodellen van het KMI.

Van de 73 overgebleven klachten zijn er 67 gegrond, 4 deels gegrond en 2 ongegrond.

- **gegronde klachten: 67**

- 2 klachten onheuse bejegening
- 33 klachten over technische problemen
- 8 klachten over prijzen/goederen niet ontvangen
- 17 klachten over te veel sport op Ketnet
- 1 klacht over de Radio1-website
- 1 klacht oneigenlijk gebruik van een persfoto
- 2 klachten over ontoereikende informatieverstrekking
- 3 klachten over ongewenst in beeld komen.

- **deels gegronde klachten: 4**

Drie klachten over de 0900-telefoonlijn tijdens de benefietshow Tsunami 12-12 (gezamenlijk initiatief VRT-VTM). Deels gegronde klacht omdat de VRT hier onvoldoende informatie heeft verstrekt over de financiële consequenties van het bellen naar een 0900-nummer.

Eén deels gegronde klacht over Fata Morgana omdat de programmamakers een spelelement in het programma hadden toegelaten (door een individuele deelnemer opgezet) dat niet strookte met de opzet van het hele programma. De programmamakers zullen bij (eventuele) volgende opnames zorgvuldiger checken dat alles volgens de regels verloopt.

- **ongegronde klachten: 2**

In een uitzending van de Rode Loper werd een verkeerd sms-nummer aangekondigd (om tickets te winnen voor een Clouseau-concert). I.p.v. 3032 werd er 3033 aangekondigd. De fout werd in de uitzending erna (Blokken) met een tekstbericht op het scherm rechtgezet. Deelnemers die naar het verkeerde nummer (3033) hadden ge-sms't namen toch deel aan de wedstrijd. De klager beweerde naar 3033 gesms't te hebben. De telecomprovider heeft dit onderzocht maar de klager had zich vergist en naar een heel ander nummer ge-sms't (3030).

Een kijkster bestelde via de één-website een beltoon van Urbanus. De provider heeft haar klacht onderzocht en stelde vast dat ze een polyfone beltoon had aangevraagd, die ook was

opgestuurd, maar een monotoestel bezit. Op de één-website is duidelijk vermeld welke toestellen polyfone en welke toestellen alleen monobeltonen kunnen ontvangen. De klagster was niet op de hoogte van het verschil tussen poly - en monobeltonen. De provider heeft haar de monobeltoon alsnog opgestuurd.

- **het aantal opgeloste/deels opgeloste/ onopgeloste(gegronde) klachten**

opgeloste klachten: 70

onopgelost: 1

- Wie zijn prijs of bestelde goederen niet ontving kreeg zijn prijs of bestelde goederen alsnog opgestuurd met nog een extraatje erbij (tickets, boek, t-shirt).
- Wie onheus bejegend werd (programma SAM en VIP-arrangement Radio 2 West-Vlaanderen) kreeg een redelijke uitleg en een troostprijs (boek, nieuwe tickets voor evenement, gadget). Er werd aan de programmamakers gevraagd om in het vervolg meer aandacht te besteden aan mediagebruikers die VIP-arrangementen winnen.
- Twee koppels die in de originele serie van Het leven Zoals Het Begint voorkwamen wensten – om persoonlijke redenen - hun bijdrage geschrapt uit de herhalingen van het programma. De programmamakers hebben de aflevering bijgewerkt (nieuw off screen commentaar) en de koppels zijn niet meer in de herwerkte versie te zien.
- Een klager wenste niet in beeld te komen in een aflevering van Fata Morgana maar werd toch gefilmd ondanks zijn weigering. De programmamakers hebben de sequenties waar die persoon in beeld komt geknipt.
- Een vader merkte op dat er een oude foto van zijn dochter in de krant (Metro) verscheen. Deze persfoto was een illustratie bij een aflevering van Koppen. Nu werd die foto in een heel andere context gebruikt. De Concentra-kranten hadden deze persfoto gearchiveerd wat verboden is. De juridische dienst van de VRT heeft de vader opgebeld en uitgelegd wat er is gebeurd. Ook werd aan Concentra uitdrukkelijk gevraagd om geen persfoto's meer te archiveren en om zich bij de vader te excuseren.
- Twee mediagebruikers klaagden dat ze op een eerste mail geen antwoord kregen en bij een tweede poging ongeveer 14 dagen op een antwoord moesten wachten. Uiteindelijk kregen de klagers de gevraagde informatie en een extraatje (gadget).
- 33 klachten over technische problemen (geen ontvangst, websites, problemen met DAB, verspringen van de RDS-frequenties) werden opgelost. Op al deze klachten werd uitvoerig geantwoord. Bij de meeste klachten werd de klager de nodige informatie verstrekt zodat hij zelf het probleem kon oplossen (verplaatsten antenne, andere frequentie proberen, ...). In

sommige gevallen werd verwezen naar andere instanties als de VRT niet verantwoordelijk is voor het probleem (bv: uitvallen van de kabel, het frequentieplan).

- 17 klachten over sport op Ketnet: de klagers kregen een uitgebreide uitleg waarom Ketnet soms moet wijken voor de sport. Maar naast kindertelevisie vindt de VRT sport nu eenmaal belangrijk. Omdat de VRT geen apart sportkanaal heeft, moet Sporza jammer genoeg af en toe inbreken in de Ketnet-zendtijd. In de toekomst hoopt de VRT via de digitalisering Ketnet te ontkoppelen zodat Ketnet sportvrij blijft.

**Niet opgeloste klacht:** de Radio 1 website blijft voorlopig slecht toegankelijk voor mensen met een visuele handicap. Bij de ontwikkeling van nieuwe websites gelden er voortaan wel richtlijnen i.v.m. toegankelijkheidsvereisten (zie punt 4: realisaties en voorstellen).

- **het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm**

2 klachten onheuse bejegening

3 klachten ontoereikende informatieverstrekking

68 klachten andere categorieën

### **3. Klachtenbeeld 2005**

In 2005 heeft de VRT heel wat meer klachten geregistreerd dankzij het sensibiliseren van de medewerkers om klachten aan de klachtencoördinator te melden. Een aantal afdelingen is heel consequent gaan omspringen met klachtenregistratie.

De grootste categorie klachten zijn de klachten over technische problemen van allerlei aard: ontvangst, websites, teletekst, ... De klachten werden opgelost omdat de klagers alternatieven om het probleem te verhelpen werden aangereikt. Soms ligt de verantwoordelijkheid ook niet bij de VRT (het frequentieplan, kabelmaatschappijen, verouderde installaties) en werden de klagers doorverwezen naar de bevoegde instanties.

De andere klachten vallen in de categorie 'persoonlijke onaangename ervaringen' zoals het niet ontvangen van een prijs, het ongewenst in beeld komen, het niet krijgen van informatie. De klagers hebben altijd naast onze verontschuldiging en een redelijke uitleg een 'troostprijs' gekregen. Dat waren telkens losstaande gevallen en er zijn geen tendensen op te merken.

### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

Naar aanleiding van klachten over de toegankelijkheid van de VRT-websites zijn in 2005 volgende stappen ondernomen.

In april 2005 nam de VRT het initiatief om zijn informatiewebsite vrtnieuws.net voor iedereen toegankelijk te maken, door de serverlasten (waarvan audio- en videostreaming de grootste kosten betekenen) van de operatoren over te nemen. De nieuwe vrtnieuws.net wil toegankelijk zijn voor iedereen, zoals door de Vlaamse Overheid wordt gevraagd. Dat betekent dat vrtnieuws.net met eenzelfde gemak kan geraadpleegd worden via verschillende webbrowsers én dat slechtzienden of surfers met een visuele handicap al de informatie op de site kunnen raadplegen. Om dat mogelijk te maken wordt de informatie gescheiden van de presentatie door de toepassing van webstandaarden zoals XHTML en CSS.

In oktober werd [www.vrt.be](http://www.vrt.be) vernieuwd, rekening houdend met de richtlijnen voor toegankelijkheid voor blinden en slechtzienden. De website werd officieel gescreend door BlindSurfer en haalde het label.

In 2005 heeft de ICT-afdeling van de VRT een document opgesteld ('Richtlijnen voor VRT-websites') dat aan alle verantwoordelijken wordt gegeven die zich met het ontwikkelen van nieuwe websites bezig houden. In dit document wordt aangedrongen om de richtlijnen voor toegankelijkheid op alle nieuwe websites toe te passen.

In het algemeen geldt dat de VRT-websites toegankelijk zijn voor alle mediagebruikers ongeacht de provider waarbij deze gebruiker aangesloten is. Via deze websites kan ook radio beluisterd worden en kunnen geluids- en beeldfragmenten opgevraagd worden. Ook dit aanbod is onafhankelijk van de gekozen provider. Voor beeldfragmenten is er een territoriale begrenzing tot België als gevolg van de rechtenproblematiek.

De websites zijn toegankelijk ongeacht het gebruikte besturingssysteem. Er wordt echter enkel garantie gegeven voor de meest gebruikte systemen en voor bepaalde, recente versies van systeem- en applicatiesoftware.

Omdat er steeds meer platformen (bvb. digitale televisie) zijn waarop de VRT mogelijk zijn aanbod kan aanbieden en er ook meer betrokken partijen zijn voor de distributie van zijn aanbod, heeft de Openbare Omroep zijn standpunt verduidelijkt omtrent de benadering van de mediamarkt en de toegankelijkheid van zijn aanbod:

*De VRT benadert en behandelt alle partijen die programma's van de VRT verdelen, op een gelijkwaardige wijze.*

*Voor zover de VRT voor de distributie van zijn aanbod (lineair, niet-lineair, multimediasdiensten in de diverse belevingen) een beroep doet op de distributeurs, benadert de VRT de mediamarkt als volgt:*

- 1. De VRT moet aanwezig zijn op een maximaal aantal platformen die relevant zijn voor de distributie van zijn aanbod.*
- 2. De VRT dient zich technologie-neutraal op te stellen, door telkens wanneer mogelijk het gebruik van open normen te steunen, te promoten en zelf te gebruiken.*
- 3. De VRT kan geen exclusieve overeenkomsten sluiten met distributeurs.*
- 4. De VRT moet zijn activiteiten uitvoeren tegen marktconforme voorwaarden.*
- 5. De VRT dient er zorg voor te dragen dat zijn niet-lineair aanbod en zijn multimediasdiensten, met inbegrip van de interactieve en verrijkende toepassingen,*



*aan het publiek worden aangeboden tegen marktvoorwaarden die gelet op de omvang en de kenmerken van de Vlaamse markt, niet marktverstoring zijn.*

*Voor zover het aanbod van de VRT over eigen of ingehuurde infrastructuur gedistribueerd wordt (zoals momenteel bijvoorbeeld voor de distributie van zijn lineair aanbod, de radio-internetspeler en vrtnieuws.net) blijft het publieke aanbod universeel en gratis toegankelijk.*

## **5. Procedure**

In 2005 werd het klachtendecreet opnieuw extra onder de aandacht gebracht via het intranet en via workshops (i.s.m. Vlaamse Ombudsdienst). Naast schriftelijke klachten worden nu ook de mondelinge opgenomen.

In mei 2005 werd de klachtenpostbus opengesteld. Zo kan de klachtencoördinator de klachten verzamelen en waken over de correcte afhandeling van klachten.

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: VREG

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	5

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	11 d.

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	
---------------------------------------	--

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	5

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	3
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	4
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## **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 onder punt 3.

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

2005-1 Klacht van dhr. B.

Klager beweert ten onrechte dat (een medewerker van) de VREG hem op de hoogte zou brengen van de goedkeuring van de wetgeving rond groenestroomcertificaten. Dergelijke informele afspraak bleek niet gemaakt te zijn, hetgeen normaal is, vermits enkel afspraken gemaakt kunnen worden mits goedkeuring van de Voorzitter van de VREG of van het Dagelijks Bestuur. Klager werd hiervan op de hoogte gebracht en was tevreden met de verstrekte toelichting.

2005-2 Klacht van dhr. M.

Klager beweert ten onrechte dat laattijdig uitspraak gedaan werd over zijn aanvraag tot het bekomen van groenestroomcertificaten. Uit nazicht bleek dat deze aanvraag niet ingediend was op de beweerde datum (6 juni 2004), maar 5 maanden later (22 november 2004) en dat de aanvraag conform de wettelijke procedure werd afgehandeld. Klager kreeg een omstandige toelichting en kon zich hiermee verzoenen.

2005-3 Klacht van dhr. B.

Klager betreurt dat hij een onvolledig antwoord gekregen heeft van de VREG op zijn vraag in verband met de afschaffing van het drievoudig uurtarief door een elektriciteitsleverancier en dat de VREG het drievoudig uurtarief niet langer zou ondersteunen. Er werd aan klager de toelichting verstrekt dat de VREG niet bevoegd is om aan leveranciers op te leggen om bepaalde producten (zoals het drievoudig uurtarief) op de markt te brengen. Omwille van een aantal vragen die in het algemeen over deze problematiek ontvangen werden heeft de VREG op haar website hieromtrent een FAQ opgenomen, waarvan de tekst aan klager werd overgemaakt met een uitgebreide toelichting. Klager was tevreden met dit antwoord.

2005-4 Klacht van dhr. S.

Klager betreurt geen antwoord gehad te hebben op zijn klacht die hij indiende bij de VREG met betrekking tot de contractuele verhoudingen met zijn elektriciteitsleverancier. Vermits de VREG niet bevoegd is voor de behandeling van klachten met betrekking tot contractuele verhoudingen werd de oorspronkelijke klacht bij ontvangst meteen overgemaakt aan onze rechtstreekse contactpersoon bij de leverancier met de vraag klager te contacteren en een oplossing uit te werken. Dit gebeurde in overeenstemming met de procedure bij de VREG van klachten van afnemers tegen marktpartijen. Navraag bij de betrokken leverancier leert dat dit wel degelijk gebeurd is en dat de oorspronkelijke klacht intussen opgelost was. Dit alles werd omstandig aan klager gemeld, tot zijn tevredenheid.

2005-5 Klacht van dhr. C.

Klager verwijt een personeelslid partijdigheid tav. een elektriciteitsleverancier. Aanleiding was de (vriendelijke) vraag van het betreffende personeelslid om hem niet dagelijks ettelijke e-mails te sturen aangaande een klacht die correct doorgestuurd was naar de leverancier voor behandeling en waarvoor de VREG niet bevoegd was. Klager kreeg een toelichting over de klachtenprocedure bij de VREG en verontschuldigde zich bij de betrokken medewerker.

## **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?

Naar aanleiding van de klacht aangaande het drievoudig uurtarief werd de FAQ aangepast op de website.

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

Nvt.

**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](#)



## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

**VLAAMSE ZORGKAS VZW**

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	38

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	20
	meer dan 45 dagen:	13
	gemiddelde:	56,22

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	26
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	4
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	8
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	14
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	12
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	12
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	12
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	8

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	27
	mail:	10
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	27
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	7

## 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.

EUROPAPROBLEMATIEK	- <i>GEGROND</i> : <b>4</b>		- <i>ONGEGROND</i> : <b>10</b>
	- <i>OPGELOST</i> : <b>14</b>		
	- <i>GOEDE UITVOERINGSPRAKTIK &amp; ADMINISTRATIE</i> : <b>1</b>	- <i>RECHTSZEKERHEID</i> : <b>1</b> - <i>OVEREENSTEMMING MET HET RECHT</i> : <b>1</b>	- <i>INHOUD</i> : <b>2</b>

INFORMATIEVERSTREKKING			- <i>ONGEGROND</i> : <b>4</b>
	- <i>OPGELOST</i> : <b>4</b> - <i>INHOUD</i> : <b>1</b>		

INTERNE WERKING	- <i>GEGROND</i> : <b>1</b>		- <i>ONGEGROND</i> : <b>3</b>
	- <i>OPGELOST</i> : <b>4</b>		
	- <i>ACTIEVE DIENSTVERLENING</i> : <b>1</b>		

HULP- & DIENSTVERLENING	- <i>GEGROND</i> : <b>3</b>		- <i>ONGEGROND</i> : <b>5</b>
	- <i>OPGELOST</i> : <b>8</b>		
	- <i>INFORMATIE- VERSTREKKING</i> : <b>1</b>	- <i>GOEDE UITVOERINGSPRAKTIK &amp; ADMINISTRATIE</i> : <b>1</b>	

JURIDISCHE DIENSTVERLENING	- <i>GEGROND</i> : <b>2</b>		- <i>ONGEGROND</i> : <b>1</b>
	- <i>OPGELOST</i> : <b>3</b>		
	- <i>INHOUD</i> : <b>2</b>		

ANDERE	- <i>GEGROND</i> : <b>2</b>		- <i>ONGEGROND</i> : <b>2</b>
	- <i>OPGELOST</i> : <b>4</b>		
	- <i>EFFICIËNTE COÖRDINATIE</i> : <b>1</b>		

## 3. Klachtenbeeld 2005

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

DE ONONTVANKELIJKE KLACHTEN GINGEN VOORNAMELIJK OVER BELEIDSBESLISSINGEN.

BIJVOORBEELD: WAAROM DE ZORGVERZEKERING VERPLICHT IS?

OOK OVER DE EUROPAPROBLEMATIEK WAREN WAT RECLAMATIES, ZOALS VAN UITGAANDE GRENSARBEIDERS DIE NOOIT HUN STATUUT HEBBEN LATEN WETEN EN DIE DAN VERONTWAARDIGD ZIJN DAT ZE EEN BETALINGSUITNODIGING KRIJGEN. DE TAALWETGEVING GEEFT OOK PROBLEMEN, WIJ ZIJN IMMERS VERPLICHT ALLES IN HET NEDERLANDS TE VERSTUREN. OP AANVRAAG KAN DAN AAN INWONERS VAN FACILITEITENGEMEENTEN EEN FRANSE VERTALING WORDEN OPGESTUURD. ER ZIJN DAN OOK FRANSTALIGEN DIE VOLGENS DE TAALWETGEVING GEEN RECHT OP EEN VERTALING HEBBEN, DEZE PERSONEN UITEN HUN MISNOEGEN.

DE KLACHTEN OMTRENT BELEIDSBEPALINGEN ZIJN DAN OOK VOOR HET VLAAMS ZORGFONDS BEDOELD.

DE ONTVANKELIJKE KLACHTEN, DIE MEESTAL GEGROND ZIJN, GAAN OVER DUBBELE AANSLUITINGEN, AANVRAGEN VOOR TENLASTENEMINGEN EN EEN JAARLIJKE BIJDRAGE (DIE NOG NIET BETAAD IS) DIE WERD AFGEHOUDEN VAN DE MAANDELIJKE TENLASTENEMING. DUBBELE AANSLUITINGEN WORDEN OPGELOST DOOR CONTACT OP TE NEMEN MET DE ANDERE ZORGKAS. ZO WAS ER IEMAND DIE GEEN RESPONS HAD GEKREGEN OP EEN AANVRAAG VOOR EEN TENLASTENEMING, DIT HEBBEN WIJ INTERN KUNNEN OPLOSSEN MET TERUGWERKENDE KRACHT. INZAKE DE JAARLIJKE BIJDRAGE HEBBEN WIJ VERWEZEN NAAR DE BETREFFENDE REGELGEVING.

#### **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?

DOOR EEN SEMI-AUTOMATISERING VAN HET VRAAGPROCES KUNNEN ONZE LEDEN GENIETEN VAN EEN SNELLERE DIENSTVERLENING. DAARBIJ MOGEN WE DENKEN AAN HET OPSTUREN VAN FRANSE VERTALINGEN. HET IS DAN OOK OPVALLEND DAT HET AANTAL KLACHTEN IN 2005 OPMERKELIJK GEDAALD ZIJN TEN OPZICHTE VAN HET JAAR 2004.

ONZE MAILINGS WORDEN ONDERSTEUND DOOR DE NODIGE INFORMATIE DIE TERUG TE VINDEN IS OP ONZE WEBSITE. WIJ RADEN DE MENSEN IN ONZE BRIEVEN AAN OM EEN KIJKJE TE GAAN NEMEN OP ONZE SITE, DIE STEEDS WORDT Aangepast MET NIEUWE INFORMATIE. DEGENEN DIE GEEN INTERNET HEBBEN, KRIJGEN MET DE POST DE GEVRAAGDE INFORMATIE TOEGESTUURD.

DE LAATSTE MAANDEN VAN 2005 KWAMEN, NAAR AANLEIDING VAN DE REGULARISATIECAMPAGNE, VEEL BEZOEKERS OVER DE VLOER. WIJ KONDEN HUN EEN CORRECTE, GOEDE EN EFFICIËNTE DIENSTVERLENING GEVEN DOOR HUN UITGEBREIDE UITLEG TE VERSCHAFFEN (WAT NIET STEEDS VIA E-MAIL EN TELEFOON MOGELIJK IS), AL HUN VRAGEN TE BEANTWOORDEN EN HUN EEN PAKKETJE AAN INFORMATIE MEE TE GEVEN. EVENTUELE FOUTEN KONDEN ONMIDDELLIJK WORDEN RECHTGEZET.

INTERN ZIJN DE AFSPRAKEN OVER WIE WAT DOET VERBETERD EN VERFIJND. INDIEN ER PROBLEMEN ZIJN OF ER IS TE VEEL WERK VOOR 1 PERSOON, WORDEN ONMIDDELLIJK AFSPRAKEN GEMAAKT WIE GAAT HELPEN. DE PRIORITAIRE ZAKEN WORDEN BIJ VOORRANG CELOVERSCHRIJDEND OPGELOST. ZO IS ER NIET ALLEEN EEN VLUJGE EN EFFICIËNTE WERKING, HET IS OOK EEN SOORT VAN TEAMBUILDING, SAMEN WERKEN WAARDOOR DE COLLEGIALITEIT GROEIT. EEN GOEDE WERKSFEER BEVORDERT IMMERS DE WERKZAAMHEDEN!

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

#### **Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

#### **Bijlage 1**

[terug naar Vragenlijst](#)

#### **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 Gelijke 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 ongeraagd 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

### Waterwegen en Zeekanaal NV

#### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	70

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	66
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	23

Aantal onontvankelijke klachten:	9
----------------------------------	---

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:	3
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	2
	Geen Vlaamse overheid:	3



	Interne personeelsaangelegenheden:	
--	------------------------------------	--

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	61
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	21
	deels gegrond:	16
	ongegrond:	24

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	27
	deels opgelost:	7
	onopgelost:	3

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klacht en 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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	8
Andere:	28

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	35
	mail:	25
	telefoon:	7
	fax:	3
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	46
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	6
	via georganiseerd middenveld:	8
	andere kanalen:	10

**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.

**3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

**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?

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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](#)

# **Klachtenrapportage Waterwegen en Zeekanaal NV**

## **Voorafgaandelijke informatieve mededeling**

Waterwegen en Zeekanaal NV is bij decreet van 2 april 2004 opgericht als extern verzelfstandigd agentschap in het kader van het project Beter Bestuurlijk Beleid. Deze oprichting ging gepaard met een fusie van de NV Zeekanaal als Vlaamse Openbare Instelling enerzijds en de Afdelingen Bovenschelde en Zeeschelde van de Administratie Waterwegen en Zeewezen anderzijds.

Deze fusie is volledig operationeel geworden vanaf 1 januari 2005, met inbegrip van een gecoördineerde aanpak van de klachtenbehandeling, waar dit in 2004 nog slechts gedecentraliseerd kon gebeuren conform de procedure die van toepassing was bij hetzij NV Zeekanaal, hetzij de Administratie Waterwegen en Zeewezen.

Onderhavig jaarverslag is dan ook de eerste gecoördineerde rapportage op het niveau van de entiteit Waterwegen en Zeekanaal NV.

### **1. Kwantitatieve gegevens**

Deze gegevens zijn opgenomen in het standaardformulier dat jaarlijks door de Vlaamse Ombudsdienst ter beschikking werd gesteld.

### **2. Inhoud van de klachten**

In het jaar 2005 werden er bij het extern verzelfstandigde agentschap Waterwegen en Zeekanaal NV 70 klachten ontvangen, waarvan er 61 ontvankelijk werden verklaard en infra summier worden besproken. Van de 9 onontvankelijke klachten waren er 3 klachten bestemd voor een andere bestuursinstantie, 2 betreffende regelgeving en beleid, 3 kennelijk ongegrond en 1 anonieme klacht. Met uitzondering van de anonieme klacht werd aan betrokkenen het passend antwoord verleend.

De ontvankelijke klachten kunnen grosso modo in de categorieën bejegening en goede uitvoeringspraktijk ondergebracht worden. Dit strookt met het klachtenbeeld van de voorbije jaren en vloeit voort uit de principale bevoegdheden en taken van Waterwegen en Zeekanaal NV als waterwegbeheerder.

Onder de eerste categorie (A) werden de klachten ondergebracht, die verband hielden met de wijze van bediening en de klantvriendelijkheid t.o.v. de externe klant (schippers). Soms hadden ze ook een raakvlak met een goede uitvoeringspraktijk.

In de tweede categorie (B) werden de klachten ingedeeld die betrekking hadden op een andere kerntaak van het Agentschap namelijk het instandhouden of herstellen van de waterinfrastructuur in een zeer ruime context en het voeren van een doelmatig en coherent domeinbeheer in al zijn aspecten.

Voorts werden een tweetal klachten onder de categorie ontoereikende informatieverstrekking ondergebracht (C).

Daarnaast had een beperkt aantal klachten betrekking op de categorie redelijke behandelingstermijn (D).

Hieronder volgt de samenvattende beschrijving van de klachten volgens categorie en resultaat van beoordeling

## **A) Bejegening**

1) Een Nederlandse schipper uitte een telefonische klacht via het districthoofd i.v.m. het optreden

van het sluispersoneel te Menen: veel te lange wachttijden en te veel papier - onvriendelijk

personeel - klachtenboek werd niet voorgelegd op vraag - intypen van foute eindbestemmingen

op sluis van Menen.



De binnenvaartbegeleiders (BVB) zijn genoodzaakt nieuwe documenten op te maken, gezien Mene de eerste sluis is op Vlaams grondgebied. Het computerprogramma voorziet een algemene code om in te tikken. Zij vragen en geven ook de nodige inlichtingen en werken correct en klantvriendelijk volgens de gegevens van hun 1<sup>ste</sup> evaluator. Uit het verslag van betrokken BVB en de 1<sup>ste</sup> evaluator blijkt dat de normale procedure voor deze sluis door de BVB werd gevolgd en dat de schipper weinig tot geen medewerking verleende en weigerachtig stond t.o.v. de gewone controle van zijn documenten.

De schipper werd vriendelijk attent gemaakt op de te volgen procedure om hem meer duidelijkheid te verschaffen. Tot heden zijn er geen klachten meer genoteerd voor Mene, zodat de klacht als eerder ongegrond kan worden beschouwd, wat niet wegneemt dat de binnenvaartbegeleiders blijvend op klantvriendelijkheid worden gewezen.

- 2) Een schipper beklagde zich over het klantvriendelijk optreden van de sluismeester te Evergem en tijdverlies bij de doorvaart van zijn motorjacht.

Het voorval deed zich voor halverwege januari van dit jaar. Het bleek dat de betrokken pleziervaarder niet beschikte over een geldig waterwegenvignet en evenmin een bewijs van zijn aankoop kon leveren, ondanks het feit dat hij aanvankelijk via de marifoon had aangekondigd over een vignet te beschikken. Een ander vignet kon hem weliswaar op zijn aanvraag niet worden aangeboden. De binnenvaartbegeleider heeft uitvoerig controle gedaan van de andere boorddocumenten en dit nam tijd in beslag.

Of hij hierbij onvriendelijk te werk ging kon moeilijk worden achterhaald, op dat ogenblik was evenwel het computerprogramma niet werkzaam zodat de opzoeking meer tijd in beslag nam. Feit is evenwel dat er op dat moment geen ander vignet ter beschikking kon worden gesteld aan de klager.

Zijn klacht was dus zeker deels gegrond.

- 3) Een watertoerist beschrijft een schadegeval dat zich voordeed aan de Brusselsepoortsluis bij een waterevenement, waarbij een Hollands schip de sasdeur beschadigde. Hij beschrijft evenwel op een zeer negatieve wijze de manier van optreden van de dienstdoende binnenvaartbegeleider.

Het relaas van de getuige betreffende het optreden van de binnenvaarbegeleider werd door de 1<sup>ste</sup> evaluator en de leidinggevende grondig nagegaan en een gesprek terzake werd met betrokkene gevoerd.

De schade werd aangegeven en er werd een verklaring afgelegd door de betrokken BVB.

Achteraf bleek dat de schade onmiddellijk werd vergoed door de verzekering van de betrokkene zelf.

De klacht werd als deels gegrond beschouwd.

- 4) Een Franstalige pleziervaarder beklagde zich erover dat hij door een verkeerd manoeuvre van de sluiswachter schade aan zijn schip zou hebben opgelopen.

De versie van de sluiswachter van dienst spreekt het relaas van de schipper tegen. De pleziervaarder zou geen enkel teken hebben gegeven dat hij de sluis wou binnenvaren.

De schipper werd gevraagd contact op te nemen met onze diensten om een schadeclaim te kunnen indienen. Er kwam evenwel geen respons. De klacht is dus zonder gevolg gebleven.

- 5) Een Nederlandse pleziervaarder beklagde zich omtrent wijze van bediening door sluiswachter, te Nieuwpoort. Hij vond dat de binnenvaartbegeleider onvoldoende aandacht schonk aan de veiligheid en hij claimde een opgelopen schade aan zijn mast.

Het verhaal had twee kanten, heeft de betrokken BVB de schipper aangemaand om met 2 meertouwen aan te meren, en heeft de schipper dit niet opgevolgd? Blijkens brief van klager was hij inderdaad slechts met één meertouw gebonden.

De BVB heeft onmiddellijk maatregelen genomen om de andere boten niet in gevaar te brengen. De pleziervaarder heeft na het manoeuvre geen gewag gemaakt van schade en is gewoon doorgevaren. Dit kan uiteraard ook te wijten zijn aan het feit dat de schade uiterst gering was.

De betrokken klager heeft per brief uitgebreide info gekregen. Andere klachten omtrent de BVB zijn niet binnengekomen of niet opgevangen.

De klacht werd slechts als deels gegrond beschouwd.

- 6) Er werd een klacht geuit per e-mail over onvriendelijkheid van het personeel op het district te Evergem, bij het informeren naar een ligplaatsvergunning.

Aan de betrokken persoon werden telefonisch en per e-mail aanvullende inlichtingen verleend en meerdere malen ook om bijkomende inlichtingen verzocht om aan de aanvraag een gepast gevolg te kunnen geven. Uiteindelijk diende de klager een niet ondertekende en onvolledige aanvraag in onder de naam van een andere persoon, zoals zij achteraf telefonisch zelf verklaarde. Hierbij was de teneur van de klager allesbehalve vriendelijk. Bovendien betrof deze aanvraag het verlenen van een ligplaats voor twee niet nader geïdentificeerde schepen, i.p.v. het eerder bij naam genoemde schip. Dit alles doet aan het inschattingsvermogen en aan de goede trouw van de klager twijfelen. Mede steunende op de verklaring van de 1<sup>ste</sup> evaluator van het betreffende personeelslid, kan men terdege de klacht als onterecht beoordelen

Ondanks de diverse schriftelijke aanvragen vanuit de afdeling heeft betrokkene nog steeds geen aanvraag, laat staan volledige aanvraag gezonden, waardoor het mogelijk is om gevolg te geven aan haar verzoek.

- 7) Er werd een Duitstalige klacht ontvangen over onvriendelijkheid en de lange wachttijden aan bepaalde kunstwerken op zijn route.

De Duitstalige brief werd beantwoord door de Flämische Repräsentanz en werd geregistreerd doch nog niet opgelost.

De klacht wordt verder onderzocht om een oplossing te vinden Het probleem met de doorvaart van Brugge met lange wachttijden was reeds het voorwerp van vroegere (gegronde) klachten. De klacht is verder in onderzoek. Momenteel worden er reeds enkel maatregelen uitgewerkt.

- 8) Een binnenschipper beklagde zich over het feit dat de sluismeesters te Wintam hem het binnenvaren in de Zeesluis ontzegden op het moment dat de sluis reeds volledig was ingedeeld. Hij voelde zich gesterkt door een collega binnenschipper die hem over de radio had meegedeeld dat het personeel van de sluis zijns inziens haar werk niet goed deed en dat er nog wel wat plaats over was voor een bijkomend vaartuig.

Het onderzoek van deze klacht diende zich op 2 elementen toe te spitsen. Langs de ene kant is het de autonome bevoegdheid van het sluispersoneel om te beslissen hoe de sluis, in functie van haar capaciteit, op een functionele, efficiënte en veilige wijze dient te worden ingedeeld. Het komt hoedanook niet toe aan de schippers om zich in de plaats te stellen van de discretionaire bevoegdheid van het sluispersoneel. Langs de andere kant kan niet worden uitgesloten dat er zich een vorm van verbale communicatie heeft voorgedaan die niet beantwoordt aan de normen die door het Agentschap aan haar personeel worden opgelegd.

De klacht werd derhalve als deels gegrond weerhouden.

- 9) Een binnenschipper nam het het sluispersoneel van Zemst kwalijk dat zij met het oog op het maximaal benutten van de sluiskolk voorrang hadden gegeven aan 2 kleinere schepen. Hij zou daardoor een uur en 20 minuten vertraging hebben opgelopen.

Uit onderzoek blijkt dat het vaartuig in kwestie in de aanloop naar de sluis nog gauw enkele schepen had opgelopen om toch maar te proberen de schutting te halen. Bovendien bleek dat de maximale benutting van de sluiskolk inderdaad betekende dat de 2 kleinere vaartuigen geschut konden worden. Op die manier diende slechts 1 vaartuig te wachten in plaats van 2. Tot slot bedroeg de geclaimde vertraging helemaal geen 80 minuten, doch slechts de helft.

Bovenstaande elementen nopen tot de vaststelling dat de klacht als ongegrond dient te worden beschouwd.

- 10) Een binnenschipper contacteerde de scheepvaartpolitie met de vraag om klacht op te stellen tegen de sluismeester van de Zeesluis te Wintam omdat deze hem het binnenvaren van de zeesluis ontzegde wegens het feit dat alle zich hierin bevindende schepen reeds waren vastgelegd zodat de schutting kon beginnen. De

scheepvaartpolitie heeft de schipper doorverwezen naar de bevoegde instanties van Waterwegen en Zeekanaal NV.

Bij het behandelen van de klacht is gebleken dat de sluismeester reeds enige tijd daarvoor aan de schipper had meegedeeld dat deze zich niet hoefde te haasten omdat de sluis reeds was ingedeeld en dat hij pas de volgende keer kon toegelaten worden. Niettemin is de schipper op volle kracht beginnen varen, waardoor hij tevens het rode licht zou genegeerd hebben. Eens aangekomen in het sluisgebouw met de bedoeling om zijn klacht in het hem daartoe ter beschikking gestelde klachtenboek te noteren, is het aannemelijk dat hierbij door beide partijen verbaal geweld is gebruikt.

Omdat de vennootschap erop staat dat haar personeel ook in deze omstandigheden het hoofd koel houdt, wordt de klacht als deels gegrond beschouwd.

- 11) Een VZW beklagde zich over het onvriendelijk gedrag van de veerman van Schellebelle nadat diens broer, eveneens veerman, een rondvaart had gemaakt met een groep genodigden.

Deze klacht bleek gegrond en de afdeling heeft haar uitdrukkelijke excuses aangeboden bij de VZW. Daarnaast werden de nodige maatregelen tot remediëring genomen.

- 12) Er werd een klacht ingediend naar aanleiding van het optreden van de schipper van het vaartuig "Jan Plezier" aan de steiger van Rupelmonde.

Deze klacht is nog in onderzoek.

- 13) De klager, die een schadevaring had gehad waarvoor hij Waterwegen en Zeekanaal NV aansprakelijk achtte, vond dat zijn dossier niet correct was behandeld en dat hij wel degelijk aanspraak mocht maken op een schadevergoeding.

Uit onderzoek is gebleken dat het dossier zeer correct is behandeld geweest. Dat het ietwat langer heeft geduurd om tot een conclusie te komen valt te verklaren door het feit dat er onduidelijkheid was aangaande de precieze oorzaak van de schade.

Meerdere experts hebben zich over de zaak gebogen en zijn uiteindelijk tot de vaststelling gekomen dat de geclaimde oorzaak, namelijk een drijvend voorwerp in de waterweg, niet juist is. De klacht is derhalve in al haar elementen ongegrond.

## **B) Goede uitvoeringspraktijk**

1. Instandhoudings- en herstellingswerken

### **Bruggen**

- 14) De gemeente meldde bij wijze van klacht dat het wegdek van de brug over de Ringvaart ernstig beschadigd was en een gevaar vormde voor de weggebruiker.

Aan het district Gent werd onmiddellijk opdracht gegeven om de toestand continu op te volgen en meteen de herstellingen te laten uitvoeren die nodig bleken. Ondertussen werd een bestek opgemaakt om de brug grondig te herstellen. De klacht was uiteraard gegrond.

- 15) Een klager meldt zijn schade ingevolge slechte staat van het wegdek aan de Hundelgemsestwg.

De betrokken persoon werd gevraagd een schadeclaim in te dienen en werd ervan in kennis gesteld dat de volledige vernieuwing van het wegdek zou worden uitgevoerd in het najaar. Gegrond.

- 16) Klacht omtrent lange tijd van uitvoering van de hernieuwing van de Ringvaartbrug.

De klacht kwam één dag voor dat de brug werd opengesteld op 16 november. De betrokkene werd aangeschreven met begrip voor haar klacht. Gegrond en opgelost.

17) Een persoon beklagde zich over de slechte staat van de Meulestedebrug te Gent per e-mail. (geen adres ondanks aanvraag)

Betrokkene werd per e-mail gemeld dat de hernieuwing van de Meulestedebrug werd gepland voor 2007.

## **Wegdek / voetpad / jaagpad**

18) Politie van Diksmuide meldde diverse klachten omtrent grote putten en schade aan het wegdek Ijzerdijk te Diksmuide.

De klacht was gegrond, via de onderhoudspacht werd de schade hersteld in de maand maart.

19) Kort na het instorten van een deel van de oevermuur in Vilvoorde werd een klacht ontvangen van een aangelande omwille van het feit dat zij een naar eigen zeggen grote omweg diende te maken in het kader van haar woon-werkverkeer omdat het voetpad en de rijbaan waren versperd voor alle verkeer tengevolge van de uitvoering van werken.

Bij onderzoek bleek de boosdoener een tijdelijk werktentje van Belgacom te zijn dat reeds na 2 dagen werd weggenomen.

De klacht werd als deels gegrond weerhouden. Wanneer dergelijke calamiteiten zich voordoen en in eerste instantie alle mogelijke veiligheidsmaatregelen getroffen dienen te worden, mag toch enige flexibiliteit worden verwacht. Bovendien bleek de inschatting van de omweg, alhoewel inderdaad aanwezig, schromelijk overdreven.

20) De territoriale afdeling in kwestie ontving via de Vlaamse Ombudsman een klacht van een burger die zich niet kon vinden in de keuze van de afdeling om de heraanleg van het jaagpad langsheen de Schelde tussen Schoonaarde en Appels uit te voeren in dolomietkiezel omdat dit een fietsonvriendelijke oplossing is.

Deze klacht is echter ongegrond want de primaire functie van een dijk is de bescherming van de aangelanden tegen wateroverlast. In die optiek heeft de afdeling gekozen voor een veilige en natuurvriendelijke oplossing.

### Portus Dixmuda

Er waren een drietal klachten die verband hielden met werken uitgevoerd te Diksmuide

21) De V.Z.W. Ijzervaarders vroeg o.m. onkosten terug die zij uitgaf voor herstelling van de langspontons. Zij maakten eveneens gewag van de slechte functionering der nieuw aangebrachte watermechanismen.

Het probleem van de schuine helling van de pontons werd nooit aan de bevoegde territoriale afdeling gemeld, zodat geen gevolg kon gegeven worden aangaande de terugbetaling van de onkosten. Aan de aannemer werd opdracht gegeven om deze tapinstallaties na te zien en in orde te brengen. (in waarborgperiode) De klacht is dus gegrond voor wat betreft de watermechanismen.

22) Ook de Stad Diksmuide beklaagde zich over de wijze van uitvoering van de langspontons bij de aanleg van Portus Dixmuda en de schuine helling der langspontons.

Gezien de resultaten van bovenvermelde klacht werd deze klacht ook als deels gegrond beschouwd.

23) De Stad Diksmuide beklaagde zich over het slecht uitvoeren van de rioleringswerken bij de aanleg van Portus Dixmuda. De kelders van de nabijgelegen bewoners zijn ondergelopen.

Een onderzoek ter plekke wijst uit dat deze klacht gegrond is. De aannemer zal ook deze herstelling moeten uitvoeren.



## Fietspad

- 24) De stad Gent signaleerde dat het fietspad Hamerlandtrangel – Warmoezeniersbrug op de linkeroever in zeer slechte staat is en dat de Afdeling Bovenschelde eerder meldde dat de herstelling zou worden uitgevoerd.

De klacht was gegrond, evenwel was op het ogenblik van de klacht de herstelling reeds voorzien in de onderhoudsplanning zoals goedgekeurd op 07-02-05 en was de uitvoering voorzien voor de maand maart. Het bevel werd aan de onderhoudsaannemer opgedragen op 08-03-05. Het werk werd uitgevoerd.

### Ingezette veerdienst (tijdens werken)

- 25) De veerdienst aan de Stalhille-brug is ontoereikend. De veerman is afwezig en het veer wordt niet bediend, aldus de klager.

De klacht was gegrond. De firma Britsom die verantwoordelijk was voor de bediening is in gebreke gesteld en een boete zal worden ingehouden. De bediening van het veer werd daarna correct uitgevoerd.

### Algemeen

- 26) Een firma Growthphase vraagt tussenkomst in de reinigingskosten van gevels en ramen veroorzaakt door stof bij het uitvoeren van werken in opdracht van de bevoegde territoriale afdeling, en wijst op hinder van de werken.

De betrokkenen konden geen enkel bewijs van schade of onkostenstaat voorleggen, bovendien werden betrokkenen maanden op voorhand verwittigd. De klacht werd beschouwd als ongegrond.

- 27) Een vrouw meldde een ongeval van haar dochter met haar fiets door een verzakt riooldeksel aan de Hooiestraat te Wielsbeke.

Het voorval werd door het bevoegde district onderzocht, dat tot de vaststelling kwam dat het kapotte riooldeksel zich bevindt buiten de randlijn van de wegenis op de oprit van de betoncentrale en door deze centrale werd geplaatst als afwatering van de betonverharding van de op- en afrit van deze firma. De klacht was dus niet voor de

bevoegde afdeling. Het bedrijf werd door het district toch van het euvel in kennis gesteld en aangemaand om het putje met het verzakte deksel zo spoedig mogelijk omwille van dringende veiligheidsredenen te herstellen. De klager werd doorverwezen naar het bedrijf.

- 28) Een omwonende van het sluiscomplex te Zemst kloeg over het regelmatig waarnemen van vrij ernstige schokken die mogelijk schade kunnen berokkenen aan zijn woning en meent dat dit verschijnsel toe te schrijven is aan een probleem in de werking van de sluis.

De klacht is gegrond. Het aanwezige personeel heeft dezelfde ervaringen. Onderzoek wijst uit dat enkele herstellingen aan de sluisdeuren het euvel zullen verhelpen. De nodige remediërende maatregelen zullen weldra volledig uitgevoerd zijn zodat de grond van de klacht wordt geëlimineerd.

- 29) Een persoon beklagde zich erover dat hij bij relatief hevige sneeuw- of regenval het slachtoffer werd van overstromingen in zijn tuin. De oorzaak zou te vinden zijn in een gebrekkige ruiming van de langsgracht die moet instaan voor het verzekeren van de natuurlijke waterafvloeiing in de nabije omgeving. Uit eerste onderzoek van de bevoegde territoriale afdeling blijkt dat de klacht gegrond is en dat er zich een aantal praktische maatregelen opdringen om dit naar de toekomst toe te vermijden.

- 30) Naar aanleiding van het intrillen van damplanken in het kader van het vernieuwen van een stuk oever langsheen het Zeekanaal Brussel – Schelde, ontving de bevoegde territoriale afdeling een klacht van een buurtbewoner die deze trillingen waarnam en vreesde voor schade aan zijn woning.

Aangezien de minst trillingsveroorzakende uitvoeringsmethode werd gekozen, de hevigste intrillingswerkzaamheden op het moment van het indienen van de klacht reeds achter de rug waren en er zich geen enkele vorm van schade had voorgedaan, werd de klacht als ongegrond beschouwd. Bovendien verwijderde de trillingsbron zich verder van de woning naarmate de werken vorderden.

## 2. Domeinbeheer

### **Groenbeheer**

31) Een aangelande beklagde zich erover dat de snoeiwerken, door een aannemer uitgevoerd, hinderlijk waren voor hem en de omgeving. Berm en verharde rijweg werden beschadigd, er bleef zwerfvuil liggen en een stuk aanliggende baan is eveneens beschadigd. Ook werd er geklaagd over het sluikeverkeer op de trekweg.

De snoeiwerken brengen onvermijdelijk belasting mede voor de omgeving. De bevoegde territoriale afdeling was reeds op de hoogte dat de baan diende hersteld te worden en de uitvoering van de herstelling was gepland voor het voorjaar. Het materiaal dat gebruikt werd om de snoeiwerken uit te voeren (hoogtewerkers) kan belastend zijn voor de weg. Er was een onderhoud tussen de klager en het plaatselijke sectorhoofd en verder werden na de beëindiging van de werken in de maand maart de berm en de verharde trekweg opgekuist, zoals steeds gebeurt na het uitvoeren van dergelijke onderhoudswerken. Het zwerfvuil wordt tweemaal per jaar verwijderd, eveneens via het onderhoudsbestek. Het gedeelte van de baan dat stuk gereden was, wordt kortelings hersteld, dit was reeds voorzien. De boompjes zijn heraan geplant. De klacht was deels gegrond maar werd door bemiddeling van het district zo spoedig mogelijk opgelost.

Het sluikeverkeer daarentegen kan niet aangepakt worden door het aanbrengen van een paaltje, dit belemmert te veel het nodige dienstverkeer. Het district meldt evenwel veelvuldige politiecontrole.

32) Klacht van hinder van te grote bomen te Zulte op R.O. richting Olsene brug vanwege buurtbewoners.

De klacht wordt als terdege gegrond beschouwd. Het districtspersoneel heeft contact opgenomen met de klager.

De beschadigingen aan de KWS verharding werden in de eerste maanden na de klacht hersteld evenals de plaatselijke beschadigingen aan het jaagpad opwaarts Olsenebrug. Er werd een kapvergunning aan AHROM voor het vellen van de populieren aangevraagd en bekomen op het eind van het jaar. Tot heden zijn de bomen nog niet verwijderd. Deels opgelost

- 33) Via de Ombudsdienst van de Stad Gent werd er een klacht ingediend betreffende het slecht (groen)onderhoud van fietspad en voetpad aan Beukenlaan en opritten van de Buchtenbrug.

Het onderhoud van Beukenlaan ressorteert niet onder de bevoegdheid van Waterwegen en Zeekanaal, enkel de opritten van de brug. De fietspaden zijn vrij, het voetpad is gedeeltelijk overgroeid. Onderhoud van voetpaden werd uitgevoerd na bouwverlof. De klacht werd als deels gegrond genoteerd. De Ombudsdienst van de Stad Gent werd gecontacteerd met het resultaat van het onderzoek en verdere afhandeling.

- 34) Een burger beklagde zich over een gevaarlijke boom aan zijn woning langsheen de Zuidervaart

De boom werd onderzocht door een vertegenwoordiger van de afdeling Natuur welke een officiële toestemming bezorgde tot het vellen van de boom. Gegrond. De boom werd onmiddellijk geveld.

- 35) Een burger beklagde zich over het slecht onderhoud van de kade aan de Terneuzenlaan.

Na onderzoek bleek de klacht gericht op het onderhoud van het achterliggend terrein van de Terneuzenlaan, dat niet tot de bevoegdheid van Waterwegen en Zeekanaal ressorteert. De stad werd gecontacteerd en beloofde een oplossing; de burger meldde via een e-mail aan de territoriale afdeling dat hij tevreden was met het gevolg gegeven aan de klacht.

36) Bij de bevoegde territoriale afdeling werd een klacht ingediend betreffende het gebrekkig onderhoud van de voormalige Imalso-gronden te Antwerpen Linkeroever.

De klacht werd als ongegrond beschouwd omdat de begroeiing op regelmatige tijdstippen wordt onderhouden.

## Algemeen

37) Door een zachte waterrecreant werd bij de bevoegde territoriale afdeling een klacht ingediend wegens de toenemende roekeloosheid van de snelle waterrecreatie en de gevaren die hierdoor ontstaan voor de zachte recreanten, in het bijzonder gelet op het feit dat de beschikbare zones voor recreatie in het algemeen vrij beperkt zijn. Hierdoor ontstaat het risico dat de snelle recreatie een de facto monopolie verwerft in deze zones.

De klacht kan als gegrond beschouwd worden. Alle watersportclubs in een ruime regio werden nogmaals schriftelijk gewezen op het belang van het naleven van de wettelijke en reglementaire bepalingen enerzijds en het belang van onderlinge afspraken anderzijds. Bijkomend werden door de scheepvaartpolitie een aantal controleacties gehouden. Het voorstel van de klager om de nu reeds beperkte zone te compartimenteren kon echter niet weerhouden worden omdat deze ingreep tot gevolg heeft dat geen enkele waterrecreant nog op een aanvaardbare manier zijn hobby kan beoefenen.

38) Een binnenschipper wendde zich tot Waterwegen en Zeekanaal om zich te beklagen over het feit dat een collega binnenschipper roekeloos vaargedrag vertoonde dat van aard was aanzienlijke schade te berokkenen aan derden. Aangezien deze laatste kon geïdentificeerd worden, werd door de Ombudsdienst een schrijven aan de eigenaar gericht met de vraag om de schipper op de hoogte te brengen van de klacht.

Alhoewel er geen onafhankelijke getuigen waren, werd de klacht als deels gegrond beoordeeld. De Ombudsdienst kan in dergelijke gevallen enkel een bemiddelende rol spelen.

39) Een wielertoerist diende een klacht in omdat hij bij het oversteken van een brug niet had gezien dat de doorgang was afgesloten met een ketting teneinde de brug te kunnen ophalen voor de scheepvaart. De klager suggereerde de kettingen te vervangen door opzichtiger exemplaren. Aan de suggestie werd gevolg gegeven door de bestaande kettingen te vervangen door geplastificeerde rood-witte exemplaren.

Deze klacht werd als deels gegrond beoordeeld. De doorgang was correct afgesloten, doch de zichtbaarheid ervan op grotere afstand kon inderdaad verbeterd worden.

40) Een schipper beklagde zich over het feit dat schepen van een bepaalde firma er ten gevolge van hun afmetingen te lang over deden om versast te worden waardoor regelmatig oponthoud ontstond voor de andere beroepsvaart. Bovendien zou het schip, aldus de klager, niet conform zijn met de maximale scheepsafmetingen die in de desbetreffende sluis types mogen worden toegelaten.

Onderzoek wees uit dat de schepen in kwestie er inderdaad gemiddeld langer over deden om de sluis te passeren, doch dat hun afmetingen wel degelijk conform waren met de relevante bepalingen van het toepasselijke scheepvaartreglement. De waterwegbeheerder kan deze schepen derhalve niet weigeren. Bovendien was dit type vaartuigen nog maar zeer recentelijk in de vaart genomen en mag men derhalve in alle redelijkheid verwachten dat een toenemende routine de doorvaarttijd zal reduceren.

De klacht werd als ongegrond geklasseerd.

41) Een buurtbewoner van het Zeekanaal Brussel – Schelde diende een klacht in wegens het te intensief gebruik van een gemeenteweg door vrachtwagens ten gevolge van een aantal recente industriële investeringen in de regio. De klager was er zich wel van bewust dat Waterwegen en Zeekanaal niet de eerste verantwoordelijk was, doch hoopte dat het Agentschap toch ergens een extra inspanning kon doen.

Ten opzichte van W&Z NV diende de klacht echter als ongegrond beschouwd te worden. Het Agentschap had immers reeds de nodige investeringen gedaan voor de aanleg van een ontsluitingsweg die precies tot doel had de dorpskern volledig te sparen. Het aanpassen van de verkeerssignalisatie om de vrachtwagens te verbieden door de dorpskern te rijden, was dus nog de enige optie. Inmiddels heeft de bevoegde gemeente de nodige maatregelen genomen en ook de belangrijkste bedrijven hebben initiatieven genomen om hun chauffeurs er toe te verplichten de

speciale ontsluitingsweg te gebruiken.

### **3. Vergunningen**

- 42) Een vergunninghouder beklagde zich erover dat een ander schip was aangemeerd op zijn vergunde plaats.

De klacht was gegrond, de persoon was in het bezit van een vergunning om op die plaats te mogen aanmeren. Het ander schip werd verwijderd.

- 43) Een vergunninghouder had via zijn vergunning recht op het maaien, doch het maaien gebeurde per vergissing door onderhoudsaannemer.

Gegrond. De situatie werd rechtgezet. De vergunninghouder kan een ander stuk berm maaien, de aannemer werd er op gewezen dat hetgeen zich had voorgedaan zich niet meer mocht herhalen.

- 44) Een burger beklagde zich over onvoldoende veiligheid van steigers aan de jachthaven te Ieper.

De klacht bleek gegrond. Het betreft hier een vergunning voor het plaatsen van vlottende steigers aan de VVW Ieperlee te Ieper, waarbij het onderhoud als voorwaarde in de vergunning was opgelegd.

Deze organisatie werd aangeschreven om de steigers te herstellen teneinde de veiligheid van de gebruiker te waarborgen. Bij gebreke aan herstelmaatregelen zouden zij worden aangemaand.

- 45) Een burger beklagde zich over het vragen van beheerskosten voor de inname van het jaagpad langs de Durme gedurende zijn verhuis naar een appartementsgebouw gelegen langs de Durme (uitzicht).

Dit jaagpad is normaliter enkel toegankelijk voor fietsers en voertuigen die worden

gebruikt om dienstredenen, en is voor ander gebruik normaal afgesloten via paaltjes. Op aanvraag kan de territoriale afdeling evenwel de toegang en het tijdelijk gebruik van het jaagpad verlenen. Gezien de verhuiswagen het jaagpad hierdoor volledig zal blokkeren, dienen er voorzorgen genomen opdat de normale gebruiker van het jaagpad geen hinder ondervindt door de inneming van de verhuiswagen.

De klacht werd als ongegrond beoordeeld.

De klager werd geïnformeerd over het bedrag van de kosten en wijze van betaling. Een ontwerp van toelating werd ter informatie ingesloten. Ook werd zijn aandacht gevestigd op punt 4 van de voorwaarden betreffende een goedgekeurd signalisatieplan en de aan te brengen signalisatie op het ogenblik van de verhuis.

- 46) Een schipper beklagde zich over het innemen door een ander schip van een ligplaats voorzien voor tijdelijke overnachting door de Europese Gemeenschap - leperbrug.

De klacht was gegrond. Door tussenkomst van het district heeft de betreffende boot zich verwijderd. Het district waakt erover dat het feit zich niet meer zal herhalen.

- 47) Een binnenschipper beklagde er zich over dat er geen plaats meer te vinden is op de Gentse binnenwateren. Hij zocht een geschikte plaats te vinden op het Verbindingskanaal, doch dit was niet mogelijk aangezien er overal woonboten aanliggen, die bovendien naast hun schip nog meerdere kleine bootjes aangemeerd hebben liggen. Hij vraagt meer plaats voor binnenschippers.

De schipper werd medegedeeld dat het aanmeerplan een richtinggevend en ordenend instrument is dat momenteel nog volop in een uitvoeringsfase bevindt. Woonboten die niet reglementair zijn dienen hun plaats te verlaten en krijgen geen vergunning meer.

De binnenschipper werd op de hoogte gebracht van de nog ter beschikking zijnde aanmeerplaatsen. Hem werd medegedeeld dat in het ontwerp van aanmeerplan voor het havengebied een speciale zone wordt voorzien voor de beroepsvaart.

De klacht werd als deels gegrond beschouwd en er zal verder naar oplossingen



worden gezocht indien er nog andere dergelijke signalen worden opgevangen.

- 48) Een buurtbewoner van het keerdok te Mechelen uitte een klacht met betrekking tot de slechte staat van een aantal vaartuigen die daar langdurig aangemeerd liggen.

Het administratief onderzoek leerde dat de vaartuigen in kwestie allemaal over een vergunning beschikten. Uit een controle ter plaatse bleek dat er zich geen abnormaliteiten voordeden en dat de klacht derhalve als ongegrond diende te worden beschouwd.

- 49) Door een firma die gespecialiseerd is in het organiseren van boottochten werd een klacht geuit naar aanleiding van incidenten die het gevolg waren van plaatsgebrek aan de steiger te Temse.

Het onderzoek naar de gegrondheid van deze klacht is nog lopende.

#### **4. *Beheer – afval***

- 50) Een burger beklagde zich over de slechte toestand van de zitbankjes langs de Dender en de aanwezigheid van vuilnis.

Het district zal waar mogelijk rekening houden met de bemerkingen. Het is evenwel aangewezen de vuilnisbakken zoveel mogelijk in de nabijheid van sluizen te plaatsen om zodoende het sluikstorten ietwat in te kunnen dijken.

De klacht is deels gegrond, doch er wordt ervaren dat het geen zin heeft mooie banken of picknicktafels te plaatsen waar er geen sluizen zijn, en waar er geen constant toezicht is door ons eigen personeel. Door vandalisme worden steeds de banken of tafels in de natuur geplaatst, binnen de kortste keren afgebroken, vernield of weggehaald.

Het onderhoud van de vuilnisbakken zal vanaf volgend jaar gebeuren door een aannemer, vermits het aantal hiervoor beschikbare personeelsleden te beperkt aan het worden is.

## 5. **Andere**

51) Klacht van Bond van Eigenschippers over de stremming van de sluis te Kerkhove.

Klacht bleek evenwel ongegrond, aangezien de stremming niet te wijten was aan het sluispersoneel doch veroorzaakt werd door overmacht, ingevolge een gebrek aan voldoende waterstand.

52) Een omwonende beklaagde zich over het lang openstaan van de brug te Steenbrugge tijdens de spitsuren.

Deze klacht was ongegrond. De spertijden, afgesproken met de stad Brugge, werden strikt opgevolgd

53) Een burger beklaagde zich over geluidsoverlast veroorzaakt door de inrichting van een zone voor jetski's op het Kanaal Gent-Oostende nabij zijn woning en vraagt om de zone te verleggen.

Deze zone kwam er reeds door verlegging van een andere zone voor dergelijke activiteiten. Een alternatief vinden is verre van evident. Er werd nagegaan of er nog andere omwonenden last hadden, doch dit blijkt niet het geval te zijn.

Klachten i.v.m. geluidsoverlast in deze zone zullen in 2006 opnieuw in de gaten worden gehouden en opnieuw worden geëvalueerd. Indien dit werkelijk nodig blijkt, zal er volgens de mogelijkheden naar een oplossing worden gezocht.

54) De chauffeur van een voertuig diende klacht in omdat de bedienaar van een brug het kunstwerk verliet nog voor het verkeer opnieuw over de brug kon rijden. De slagbomen bleven dicht en het verkeerslicht op rood. Hierdoor moesten de wachtende chauffeurs rechtsomkeer maken en een alternatieve route uitstippelen.

Onderzoek wees uit de brugdraaier inderdaad te snel zijn post verlaten had. Hij maakte echter deel uit van een mobiele ploeg en had inmiddels een oproep gekregen voor een ander kunstwerk, wat als een verzachtende omstandigheid in rekening kan worden gebracht.

De klacht is niettemin volledig gegrond. Met het personeelslid in kwestie werden duidelijke afspraken gemaakt om het gebeurde naar de toekomst toe uit te sluiten.

55) Een buurtbewoner van de kantoorgebouwen van W&Z NV wendde zich tot de Ombudsdienst omdat hij vond dat onder andere de personeelsleden van het Agentschap te snel reden waardoor een gevaar ontstond voor de bewoners en in het bijzonder hun spelende en schoolgaande kinderen.

Aangezien de toegelaten snelheid 50 km/u is, ging het vooral om een subjectief gevoel van snelheidsovertredingen. Niettemin werd een interne sensibiliseringscampagne op poten gezet met de vraag om de snelheid te beperken tot 30 km/u.

De klacht werd als deels gegrond beoordeeld.

56) De bevoegde territoriale afdeling ontving een klacht van een burger aangaande het rijgedrag van een personeelslid.

Bij gebrek aan onafhankelijke getuigen en een woord versus wederwoord situatie kon de gegrondheid van de klacht niet worden achterhaald.

### **C) Ontoereikende informatieverstrekking**

57) De zaakvoerder van een bedrijf dat goederen aan- en afvoert via de waterweg diende een klacht in omdat hij niet op de hoogte was van een stremming van het Zeekanaal Brussel – Schelde naar aanleiding van het herplaatsen van een hersteld

brugdek te Grimbergen. Het feit dat het bedrijf zich niet had voorbereid op deze stremming zou bijkomende kosten tot gevolg hebben waarvan de klager meende dat W&Z deze minstens voor een deel diende te dragen.

De klacht werd als ongegrond beoordeeld. De stremming was immers reeds bijna 3 weken op voorhand aangekondigd via de gebruikelijke kanalen, zoals rechtstreekse informatieverstrekking aan de bedrijven die expliciet hebben gevraagd opgenomen te worden in een vaste mailinglist en via enkele websites. Het was duidelijk dat de klager een gebrek aan voorzorg en proactiviteit kon worden aangewreven.

58) De omwonende van een brug te Humbeek beklagde zich over het feit dat het sluiten van de brug voor het wegverkeer naar aanleiding van enkele dringende herstellingswerken gebrekkig was gecommuniceerd en dat de waterwegbeheerder een veerdienst had moeten inleggen.

Deze klacht werd deels gegrond verklaard. Er waren wel degelijk infoborden geplaatst doch deze bevatten eigenlijk te weinig concrete informatie, zoals onder andere de duur van de werken. Langs de andere kant werd wel voorzien in een speciale busdienst omdat het inzetten van een veer voor slechts enkele dagen veel te duur was in verhouding met de zeer beperkte periode (3 dagen) waarin geen wegverkeer mogelijk was.

#### **D) Redelijke behandelingstermijn**

59) Naar aanleiding van de verkoop van een privaat pand gelegen aan de waterweg diende W&Z NV zich te beraden over het uitoefenen van haar voorkeepsrecht. Deze beslissing was gebonden aan een aantal fundamentele beleidskeuzes die de waterwegbeheerder diende te maken, in overleg met de lokale overheid, aangaande een prestigieus project betreffende het bevaarbaar maken van deze waterweg voor schepen tot 1350 ton enerzijds en aan een aantal administratief - juridische voorwaarden anderzijds. De klaagster vond evenwel dat de overheid haar te lang in het ongewisse liet met betrekking tot de definitieve beslissing aangaande het voorkeepsrecht.

Deze klacht werd als ongegrond beschouwd. De overheid dient efficiënt en doelmatig met overheidsmiddelen om te gaan, in het bijzonder wanneer deze uitgaven kaderen in een geheel van beslissingen die een zeer belangrijke impact hebben op de infrastructurele ontwikkeling van een volledige waterloop. Tussen het indienen van de klacht en de ontvangst van de definitieve beslissing, waarvan de

klaagster de ontvangst betwistte doch waarvan het bewijs zwart op wit kon worden geleverd, waren slechts 3 maanden verlopen. In de geschetste context mag deze behandelingstermijn niet als onredelijk worden beschouwd.

60) De advocaat van een onteigende met eigendommen te Zele en Berlare uitte een klacht omdat men vond dat de behandeling en afhandeling van het dossier te veel tijd in beslag nam.

Uit onderzoek bleek dat de afdeling al het nodige gedaan had om het dossier snel en vlot te laten verlopen. Waterwegen en Zeekanaal NV heeft echter geen vat op de timing van de Aankoopcomités van het federale Ministerie van Financiën. Ten opzichte van het Agentschap werd de klacht derhalve als ongegrond beoordeeld.

61) Een gelijkaardige klacht in het kader van een onteigening te Wichelen werd ontvangen via de Vlaamse Ombudsman.

Ook hier diende de bevoegde afdeling vast te stellen dat ze alle mogelijke inspanningen had verricht binnen de kortst mogelijke termijn. De trage afhandeling van het dossier is te wijten aan de wachtlijsten bij de Aankoopcomités van het Ministerie van Financiën.

### **3. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar**

Het aantal klachten is in vergelijking met 2004 uitgebreid met ongeveer 1/3. Hiermee komt het aantal klachten terug op het niveau van 2003 aangezien er in 2004 een ernstige vermindering was vastgesteld.

Nochtans blijft het aantal klachten zeer beperkt in relatie tot de enorme hoeveelheid "klanten" van het Agentschap enerzijds en in verhouding met het territorium waarop zij actief is anderzijds.

Het patroon van de klachten is grosso modo ongewijzigd gebleven. Veruit de meeste klachten handelen over één of andere vorm van goede uitvoeringspraktijk, waarbij het beheer en onderhoud van het openbaar domein centraal staan. Deze klachten zijn meestal vrij eenvoudig te beantwoorden en / of op te lossen en creëren zowel bij de klager als de klachtenbehandelaar een grote mate van tevredenheid.

Op de tweede plaats, doch op ruime afstand, volgen de klachten inzake onheuse bejegening. Typerend voor deze categorie is dat ze vaak niet zo eenvoudig te beoordelen zijn omdat er zelden of nooit een onafhankelijke getuige kan worden gevonden. Het toekennen van een kwalificatie aan deze vorm van klachten is vaak geen sinecure. Echte specifieke oplossingen post factum liggen ook niet meteen voor het grijpen wanneer het over deze klachten gaat.

In het algemeen kan dus geconcludeerd worden dat het klachtenbeeld noch wat betreft het aantal, noch wat betreft het patroon, aan significante wijzigingen onderhevig is, wat uiteraard niet belet dat Waterwegen en Zeekanaal NV blijvend structurele inspanningen zal verrichten om het aantal klachten te beperken tot het absolute minimum.

#### **4. Concrete realisaties en voorstellen :**

##### Realisaties:

- Uitvoeren van voorlopige herstellingswerken in afwachting van geplande infrastructuurwerken, om de veiligheid van de gebruiker zo veel mogelijk te waarborgen, voorzover dit financieel te verantwoorden is.
- Klantvriendelijkheid en dienstverlening optimaal benadrukken, o.m. via het instrument van de evaluatie. Inmiddels werden ook in het kader van de vorming van het uitvoerend personeel opnieuw verschillende verplichte sessies “Hoe omgaan met moeilijke klanten” georganiseerd.
- Onmiddellijk de nodige maatregelen nemen indien het kappen van bomen of andere begroeiing nodig blijkt.
- Naar de meest klantvriendelijke oplossing zoeken door rechtstreeks contact te stimuleren tussen de klager en degene die de concrete oplossingen kan aanreiken.
- Contacten nemen met andere overheidsinstanties indien het een klacht betreft waarbij meer dan één domeinbeheerder is betrokken zodat een

efficiënte oplossing wordt bekomen en de klager niet het gevoel heeft dat hij van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

- De vergunninghouders wijzen op hun plichten en desnoods hun vergunning intrekken indien zij hieraan geen gevolg geven.
- Het treffen van onmiddellijke maatregelen (sancties en het in gebreke stellen) bij het niet naleven door de aannemer van de overeenkomsten.
- Bemiddelend optreden met het oog op het veilig stellen van de gebruiker van het openbaar domein.
- Om tegemoet te komen aan de natuurliefhebber voorzien in het groenonderhoud van vb. een levering van 2 picknicktafels en 2 vuilbakken, te plaatsen in Terafene en in Pollare (zomer 2006).
- De bedieningstijd van de infrastructuur te Kortrijk zal met twee uren worden uitgebreid.

#### Voorstellen:

- Bepaalde signalen die gegeven worden zoals geluidsoverlast opnieuw evalueren in 2006.
- Het plaatsen van signalisatie in 2006 voor de aanduiding van een zone voor binnenschippers in de Gentse Binnenwateren.
- De periodieke herhaling van gerichte vormingsinitiatieven teneinde de klantvriendelijkheid, ook in lastige situaties, te bevorderen.
- Het optimaliseren van de communicatie met “klanten” door zelfs bij zeer tijdelijke werkzaamheden de buurtbewoners volledig en correct te informeren.

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Niet van toepassing.

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kabinet van Vlaams minister Dirk Van Mechelen

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	41

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	35
	meer dan 45 dagen:	6
	gemiddelde:	18,90

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	22
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	3
	Geen belang:	3
	Anoniem:	2
	Beleid en regelgeving:	5
	Geen Vlaamse overheid:	8
	Interne personeelsaangelegenheden:	0



Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	19
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	9
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	5

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	8
	deels opgelost:	6
	onopgelost:	0

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	9
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	2
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	16
	mail:	22
	telefoon:	3
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	27
	via Vlaamse ombudsdienst:	9
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## 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.

Ontvankelijke klachten per categorie:

LB: 2

LW: 3

OV: 6

RO: 8

	LB	LW	OV	RO
Gegronde:	1	2	3	4
Deelsgegronde:	0	0	1	3
Ongegronde	1	1	2	1
Opgelost:	1	1	1	4
Deels opgelost:	0	1	3	3
Niet opgelost:	0	0	0	0
Niet-correcte besl.:	0	0	0	1
Te lange behandelt.:	1	2	2	4
Slechte informatie:	0	0	1	1
Bereikbaarheid:	0	0	1	1
Onheuse bejegening:	0	0	0	0
Andere:	0	0	0	0

## 3. Klachtenbeeld 2005

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

In hoofdzaak klachten aangaande laattijdig beantwoorden van mails en/of brieven, alsook klachten mbt bouwberoepen (RO), successierechten, leegstandheffing en registratierechten (F&B).

Aangezien we pas in 2005 gestart zijn met het uitgebreid centraliseren en registreren van klachten kan ik niet vergelijken en/of evalueren met de voorgaande jaren.

### Algemeen:

Het valt op dat het voor de burger niet altijd evident is om via het juiste kanaal aan de juiste informatie te geraken.

Gezien het nodige opzoekwerk en de sterk hiërarchische structuur op de administratie is het niet altijd vanzelfsprekend om de te respecteren termijnen te handhaven.

Drempelvrees is zeer laag en de ministers worden vrij snel aangeschreven om de klacht of het ongenoegen m.b.t. een dossier op te lossen; er kan m.i. veel verholpen worden via het lokale beleidsniveau en het verstrekken van duidelijk gerichte communicatie

## 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?

Maandelijks informele rapportering aan de kabinetsmedewerkers en betrokken ambtenaren.

Burger wordt via allerlei kanalen op de hoogte gebracht omtrent het klachtendecreet: telefonisch, elektronisch en via briefwisseling.

Website [www.ruimtelijkeordering.be](http://www.ruimtelijkeordering.be) wordt op regelmatige basis aangepast in functie van sommige gegronde en/of deels gegronde klachten. Idem voor de website: [www.onroerendevoorheffing.be](http://www.onroerendevoorheffing.be).

Allerlei softwaretoepassingen staan ten dienste van de burger: berekenen belastingen en onroerende voorheffing, GIS, ... . Bijkomende module website: [www.vlaanderen.be/belastingen/](http://www.vlaanderen.be/belastingen/) .

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

Klachten worden verzameld, geregistreerd en gecentraliseerd door klachtenmanager.

Tussen kabinetsmedewerkers en betrokken ambtenaren F&B en RO, zijn er bijkomende concrete afspraken gemaakt aangaande de te volgen procedures.

Om zo weinig mogelijk tijd te verliezen gebeurt er veel via elektronische weg, alsook via telefoon.

Na eerste nazicht wordt klacht onderzocht in de diepte. Nadien worden kabinetsmedewerkers van RO of F&B en de bevoegde ambtenaren in kennis gesteld en wordt er voor de klachtenbehandeling een concrete timing afgesproken.

In principe wordt er telkens binnen de 10 dagen een ontvangstmelding verstuurd. Indien de klacht binnen de 10 dagen kan opgelost worden, wordt er geen ontvangstmelding verstuurd.

De klager wordt op regelmatig basis in kennis gesteld over de stand van zaken en indien nodig van een woordje uitleg voorzien.

Bij afhandeling wordt de klager geïnformeerd, zo uitgebreid mogelijk. Indien nodig: feedback aan derden (vb. Vlaamse ombudsman).

.

#### **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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Kabinet van de Vlaamse Minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	3
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	3
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	3
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

**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.

Sociale Economie: 1

Mobiliteit: 2

**3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

**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?

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 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 ongevroegd 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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	6

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	6
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	27,66

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	6
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	3
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	1

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	2

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	5
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	



## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën? Ja

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.

- Sociaal statuut	1	ongegrond	
- Werking lokale adviescommissies i.v.m. energie behandeling)	1	deels gegrond	onopgelost (nog in
- Personen met een handicap	1 2	deels gegrond gegrond	deels opgelost 1 opgelost 1 deels opgelost
- Zorgverzekering	1	gegrond	deels opgelost

## 3. Klachtenbeeld 2005

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

1. Een onthaalmoeder klaagt zich over haar statuut. Zij nadert de 50 en wenst om gezondheidredenen met werken te stoppen. Zij stelt niet in aanmerking te komen voor een werkloosheidsvergoeding en evenmin aanspraak te kunnen maken op ocmw-steun omdat zij een eigendom bezit. Bovendien gaat zij er per definitie van uit dat zij niet meer in aanmerking komt voor de arbeidsmarkt.

Deze klacht wordt als niet gegrond gecatalogeerd. Aan betrokkene werd geantwoord dat zij een sociaalrechtelijk, doch geen arbeidsrechtelijk statuut heeft. Bovendien werd haar aangeraden om op basis van haar verworven competenties te solliciteren naar een functie van begeleider in de buitenschoolse opvang. Wat de validering van haar verworven competenties betreft werden haar de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon bij de administratie werkgelegenheid van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap medegedeeld.

2. De Vlaamse ombudsman formuleert een klacht t.a.v. de minister i.v.m. de werking van de lokale adviescommissies (lac's) m.b.t. het afsluiten van de energietoevoer. In haar voorlopig antwoord bevestigt de minister dat er inderdaad onduidelijkheid bestaat over de werking van de lac's. De klacht is dus gedeeltelijk gegrond. De gegevens m.b.t. de afsluiting van de energietoevoer werden opgevraagd aan de OCMW's. Deze procedure is thans lopende. De zaak is bijgevolg nog niet opgelost.
3. De Vlaamse ombudsman signaleert dat hij op geregelde tijdstippen vragen en klachten over zorgvragen en wachtlijsten bij voorzieningen ontvangt. Hij verwijst naar het engagement van de Vlaamse Regering om de wachtlijsten structureel weg te werken door het creëren van nieuwe zorgplaatsen en stelt dat dringende hulpvragen op korte termijn niet kunnen worden opgelost omwille van de infrastructuurwerken die nodig zijn om deze bijkomende zorgplaatsen te realiseren.

De minister beaamt de situatie maar stelt dat er sinds 2002 reeds meer dan 4100 plaatsen werden gerealiseerd. Zij engageert zich om het uitbreidingsbeleid verder te zetten. Bovendien kunnen de instellingen werken met convenanten voor personen die zeer dringend bijstand nodig hebben maar voor wie de nodige nieuwbouw nog moet worden gerealiseerd. De klacht is deels gegrond.

4. De Vlaamse ombudsman meldt dat hij meerdere klachten heeft ontvangen over de gewijzigde reglementering m.b.t. de tegemoetkoming in de aanschaf van verzorgingsbedden en relaxzetels. Uit de klachten blijkt dat de informatieverstrekking over de gewijzigde regelgeving onzorgvuldig is verlopen.

Tevens wordt de achterstand in de dossierbehandeling bij de Provinciale Evaluatiecommissies aangeklaagd waardoor, in combinatie met een gewijzigde regelgeving, de rechtszekerheid en het gerechtvaardigd vertrouwen wordt geschonden.

De minister verklaart dat in het kader van de begrotingsopmaak 2005 een aantal besparingsmaatregelen moesten worden doorgevoerd. Er werd besloten geen terugbetalingen meer te voorzien voor verzorgingsbedden en relaxzetels omdat de bedden bij meerdere ziekenfondsen tegen een zeer lage prijs kunnen worden gehuurd en veeleer in het verzorgingsstelsel passen. M.b.t. de relaxzetels wordt gesteld dat deze weliswaar een extra comfort bieden maar niet meteen bijdragen tot de bevordering van de sociale integratie van de personen met een handicap in de samenleving. De minister deelt ook mee dat, na een evaluatie van de gewijzigde regelgeving, de procedure is opgestart om in 2006 een nieuwe tegemoetkoming te voorzien voor de verwerving van verzorgingsbedden en voor de aanpassing van bedden. De klacht is gegrond.

5. De Vlaamse ombudsman bezorgt de klacht van een echtpaar omwille van het uitblijven van een antwoord op hun vraag tot het bekomen van een persoonlijk assistentiebudget voor hun gehandicapte dochter. Deze brieven waren gericht aan HKH Koningin Paola en werden door het kabinet van de Koning aan het kabinet bezorgd.

De eerste brief dateert van begin juni 2005. Het betreft een complex dossier waar afspraken en overeenkomsten met verschillende actoren, waaronder het RIZIV, noodzakelijk waren. Het was, omwille van de vakantieperiode, niet steeds mogelijk de verantwoordelijken snel te bereiken. De brieven van de ouders werden inderdaad laattijdig beantwoord. Inhoudelijk werd echter een oplossing uitgewerkt die volledig tegemoet komt aan hun noden. Deze werd hun einde september telefonisch gecommuniceerd en begin oktober 2005 schriftelijk bevestigd. De klacht is gegrond.

6. De Vlaamse ombudsman bezorgt een klacht m.b.t. de zorgverzekering deze klacht heeft zowel betrekking op de tenlasteneming van zorgbehoevenden door de zorgkassen, de verschillende uitkering voor zorgbehoevenden in de thuiszorg en in residentieel milieu en de inning van de premie.

De klager schreef hierover op 19 augustus 2004 en 8 april 2005 2 brieven naar de minister waarop niet werd geantwoord. Ingevolge de tussenkomst van de ombudsman werd aan betrokkene een uitgebreid antwoord ten gronde, met verontschuldigen voor de laattijdigheid, toegezonden op 28 november 2005. De klacht is gegrond.

#### **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?

- In 2006 een nieuwe tegemoetkoming te voorzien voor de verwerving van verzorgingsbedden en voor de aanpassing van bedden.

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

1. Iedere klacht wordt elektronisch geregistreerd en krijgt een volgnummer.
2. De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht op haar ontvankelijkheid en zorgt vervolgens voor een inhoudelijk antwoord binnen de termijn van 45 dagen.

**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](#)

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kabinet Werk, Onderwijs en Vorming: minister Frank Vandenbroucke

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	11

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	7
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	26

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	1
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	10
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	7

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	3
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet- correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
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 <b>drager</b>	brief:	6
	mail:	5
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	9
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	



## **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.

Categorie 1: personeelsdossiers onderwijs: gegrond: 1 ? opgelost ? te lange behandeltermijn  
Ongegrond: 4

2: Studietoelage: ongegrond: 1

3: Subsidie onderwijs: deels gegrond: 1 ? opgelost ? te lange behandeltermijn

4: Elders verworven competenties: gegrond: 1 ? opgelost ? te lange behandeltermijn

5: Aanmoedigingspremies: ongegrond: 1

6: Erkenning als opleidingsverstrekker: ongegrond: 1

## **3. Klachtenbeeld 2005**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

Wij kregen slechts 11 klachten.

De meeste klachten die wij kregen gingen over personeelsdossiers in het onderwijs. Wij menen de personen altijd een duidelijk antwoord bezorgd te hebben. Enkel in 3 gevallen was de behandeltermijn te lang.

## **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?

Wij hebben ons beleid niet aangepast n.a.v. de klachten die wij hebben gekregen. Daarvoor waren er ook te weinig.

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

Alle mails en brieven die niet op naam zijn, passeren op het kabinet langs 1 meldpunt, de klachtenbehandelaar.

Aan andere collega's wordt gevraagd dat als er een telefoon of brief binnenkomt met een klacht, om die ook door te geven aan de klachtenbehandelaar.

Van zodra er een klacht binnenkomt, wordt die geregistreerd bij de klachtenbehandelaar.

Daarna wordt er een onderzoek gestart naar de ontvankelijkheid en gegrondheid.

Indien de klacht ontvankelijk en (deels) gegrond is, wordt een onderzoek gestart naar de inhoud van de klacht. Wij werken hierbij uitstekend samen met onze administratie.

Van zodra het onderzoek is afgerond, brengt de klachtenbehandelaar de ombudsman en de persoon in kwestie op de hoogte.

**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](#)