

Rapporten

Eerstelijnsklachtenbehandeling

2006

Hier vindt u de volledige tekst van alle Rapporten van de Eerstelijnsklachtenbehandeling van 2006, zoals wij die toegestuurd gekregen hebben.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft aan de eerstelijnsklachtenbehandelaars een [vragenlijst](#) gestuurd op basis waarvan zij hun rapport 2006 konden maken. In die vragenlijst werd gepeild naar kwantitatieve gegevens over de klachten, maar er werden ook kwalitatieve vragen gesteld over onder meer de inhoud van de klachten, de procedure van klachtenbehandeling, de evaluatie van het klachtenbeeld en de concrete plannen.

Eerst krijgt u een overzicht van de klachtenrapportages van de diverse entiteiten binnen elk van de 13 beleidsdomeinen die ingevolge de BBB-hervorming in 2006 werden opgericht bij de [Vlaamse overheid](#). Apart opgenomen zijn de rapportages van de kabinetten van de [Vlaamse ministers](#), alfabetisch gerangschikt. .

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

Vlaamse overheid per beleidsdomein (zonder de kabinetten van de Vlaamse Regering)

Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR)

[Contactpunt Vlaamse Infolijn](#)

Bestuurszaken (BZ)

[Vlaams ministerie van Bestuurszaken](#)

Financiën en Begroting (FB)

[Klachtendienst Financiën](#)



Internationaal Vlaanderen (IV)

[Toerisme Vlaanderen](#)

[Vlaams agentschap voor Internationaal Ondernemen \(Flanders Investment & Trade\)](#)

Economie, Wetenschap en Innovatie (EWI)

[entiteit Economisch Ondersteuningsbeleid](#)

Onderwijs en Vorming (OV)

[Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming
agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs
het Gemeenschapsonderwijs](#)

[Hogeschool Gent](#)

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)

[agentschap Jongerenwelzijn](#)

[Vlaams agentschap Zorg en Gezondheid \(inclusief Koninklijke Academie voor Geneeskunde van België\)](#)

[Kind en Gezin](#)

[Vlaams agentschap voor Personen met een Handicap](#)

[Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Geel](#)

[Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem](#)

[UZGent](#)

Cultuur, Jeugd, Sport en Media (CJSM)

[Vlaams ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media](#)

[VRT \(+ bijlage\)](#)

Werk en Sociale Economie (WSE)

[Vlaams subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie - afdeling Arbeidsmarkt - cel Aanmoedigingspremies](#)

[Vlaams agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen](#)

[VDAB](#)

Landbouw en Visserij (LV)

[departement Landbouw en Visserij](#)

[Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek](#)

Leefmilieu, Natuur en Energie (LNE)

[departement LNE, dienst algemene zaken, afdeling Algemene Zaken, Communicatie en Juridische Dienst](#)

[agentschap voor Natuur en Bos \(+ bijlage\)](#)

[Vlaams Energieagentschap](#)

[OVAM](#)

[Vlaamse Milieumaatschappij](#)

[Vlaamse Landmaatschappij](#)

[Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt](#)



[Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening](#)

Mobiliteit en Openbare Werken (MOW)

departement Mobiliteit en Openbare Werken

[afdeling Geotechniek](#)

[afdeling Verkeerscentrum](#)

[Internationale Luchthaven Antwerpen](#)

[Internationale Luchthaven Oostende-Brugge](#)

[agentschap Infrastructuur](#)

agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust

[afdeling Kust](#)

[afdeling Loodswezen](#)

[afdeling Vloot](#)

[nv De Scheepvaart](#)

[Waterwegen en Zeekanaal nv \(+ bijlage\)](#)

[Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn \(+ bijlage\)](#)

Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed (RWO)

agentschap Ruimtelijke Ordening - Onroerend Erfgoed Vlaanderen

[R-O Antwerpen](#)

[R-O Oost-Vlaanderen](#)

[R-O West-Vlaanderen](#)

[Wonen - Vlaanderen](#)

[Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen](#)

sociale huisvestingsmaatschappijen

[De Gelukkige Haard](#)

[Bouwmaatschappij De Noorderkempen](#)

[Huisvesting Zennevallei - Halle](#)

[cvba Lierse Maatschappij voor de Huisvesting](#)

[Veurnse Bouwmaatschappij](#)

Kabinetten van de VLAAMSE regering

[Minister van Binnenlands Bestuur, Stedenbeleid, Wonen en Inburgering](#)

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

[Minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen](#)

[Minister van Openbare Werken, Energie, Leefmilieu en Natuur](#)

[Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin](#)

[Minister van Werk, Onderwijs en Vorming](#)



Lijst van overheidsdiensten en instellingen die ons meedeelden dat zij in 2006 geen klachten ontvangen of geregistreerd hebben

afdeling Toezicht Volksgezondheid
cvba ABC Antwerpen
departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid
departement Internationaal Vlaanderen
departement Mobiliteit en Openbare Werken, met uitzondering van de vier afdelingen hierboven
departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
De Zuid-Westhoek CVBA - Arrondissement Ieper
Gemeenschapsinstelling De Hutten Mol
Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij Veurne-Diksmuide
Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom "Klein Brabant"
GOM Oost-Vlaanderen
Interne Audit van de Vlaamse Administratie
Koninklijke Academie voor Nederlandse Taal- en Letterkunde
Sociaal Economische raad van Vlaanderen (SERV)
Vlaams agentschap voor Internationale Samenwerking
Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek (VITO)
Vlaamse Onderwijsraad (VLOR)
Vlaamse Vereniging voor Ontwikkelingssamenwerking en technische Bijstand (VVOB)

Minister-president van de Vlaamse Regering
Minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap, Innovatie en Buitenlandse Handel



Vragenlijst voor het verslag 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	

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

Aantal onontvankelijke klachten:	
----------------------------------	--

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

Aantal ontvankelijke klachten:	
---------------------------------------	--

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	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:	
	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 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

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 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Contactpunt Vlaamse Infolijn

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	10

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:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	2
--------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	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:	

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.

7 gegronde klachten:

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

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): 0 gegronde klachten

3° klachten mbt onheuse behandeling: 0 gegronde klachten

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

Gelet op het aantal klachten (2) ten opzicht van het totaal aantal afgehandelde contacten 2006 (meer dan 1 miljoen) is een bespreking en een evaluatie van het klachtenbeeld niet relevant.

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 het aantal klachten (2) ten opzicht van het totaal aantal afgehandelde contacten 2006 (meer dan 1 miljoen) is een bespreking en een evaluatie van het klachtenbeeld niet relevant.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 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. Gelet op het aantal klachten (2) ten opzicht van het totaal aantal afgehandelde contacten 2006 (meer dan 1 miljoen) is een bespreking en een evaluatie van het klachtenbeeld niet relevant.

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 2006 over uw klachtenmanagement

Vlaams Ministerie van Bestuurszaken
Managementondersteunende diensten
Klachtendienst

1. Cijfergegevens

			Aantal
Totaal aantal klachten:			13
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:		11 klachten
	meer dan 45 dagen:		2 klachten
	gemiddelde:		17 dagen
Aantal onontvankelijke klachten:			4
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:		0
	Meer dan een jaar voor indiening:		1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:		0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:		0
	Kennelijk ongegrond:		1
	Geen belang:		0
	Anoniem:		0
	Beleid en regelgeving:		1
	Geen Vlaamse overheid:		0
	Interne personeelsaangelegenheden:		1

Aantal ontvankelijke klachten:		9
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	2
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	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. Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	4
	mail:	8
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	0
	via Vlaamse	12
	via georganiseerd	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 waren zes gegronde en één deels gegronde klachten; de twee overige ontvankelijke klachten waren ongegrond.
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten: van de gegronde of deel gegronde klachten werden er vier opgelost en twee deels opgelost; één gegronde klacht bleef onopgelost.
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: één (deels) gegronde klacht had betrekking op een niet-correcte beslissing, drie op een te lange behandeltermijn en drie op een ontoereikende informatieverstrekking.

3. Klachtenbeeld 2006

Het aantal officieel geregistreerde klachten was beperkt. Dertien in totaal, waarvan er vier onontvankelijk waren. Met uitzondering van één klacht, komen de overige klachten via de Vlaamse ombudsdienst binnen.

Volgens de Vlaamse ombudsdienst werd één klacht niet correct behandeld. Volgens haar mocht van een klachtenbehandelaar zeker verwacht worden dat hij op alle elementen van de klacht ingaat. Hierop heeft de klachtendienst opgemerkt dat het klachtenonderzoek een door het Agentschap voor Binnenlands Bestuur genomen beslissing betrof in het kader van zijn algemeen administratief toezicht op een OCMW. Bijgevolg achtte de klachtendienst het niet tot haar taak om haar zienswijze in de plaats te stellen van de beslissing die dat Agentschap in het kader van zijn algemeen administratief toezicht had genomen. En aangezien de klager met zijn klacht een herziening van deze beslissing beoogde, kon de klachtendienst alleen kritiek op die beslissing uitten als uit een beperkte toetsing bleek dat die beslissing niet redelijk te verantwoorden was. De klachtendienst stelde vast dat het Agentschap zijn beslissing handhaafde en het dossier op een

degelijke wijze had onderzocht en zijn beslissing ook op afdoende wijze had gemotiveerd. Hierbij was de klachtendienst van oordeel dat het Agentschap niet verplicht was om op alle door betrokkene aangevoerde argumenten te antwoorden als deze niet relevant waren voor de te nemen beslissing.

De Vlaamse ombudsdienst oordeelt in haar wederwoord dat de burger, die niet geheel op de hoogte is van de bevoegdheden en regelgeving, een toelichting verdiende waarom haar argument niet relevant was, ook al was het ingenomen standpunt redelijk en deed het door de burger aangevoerde argument daar geen afbreuk aan.

De klachtendienst meent echter dat ze de klacht wel naar behoren had onderzocht. Aangezien het geenszins de bedoeling kan zijn dat ze als een georganiseerde beroepsinstantie optreedt, was haar onderzoek van de klacht beperkt. Zij was hierbij van oordeel dat er over de werking en handelingen van het Agentschap niets aan te merken viel. En aangezien een aantal van de argumenten van de klager niet relevant bleken te zijn, kon het Agentschap zijn antwoord beperken tot de argumenten die wel relevant waren. De omstandigheid dat het Agentschap achteraf toch geantwoord heeft kan niet voor gevolg hebben dat de klachtenbehandeling zelf niet correct was.

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 op basis van de behandelde klachten gepland.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Het managementcomité van het beleidsdomein Bestuurszaken heeft geopteerd om voor het Vlaams ministerie van Bestuurszaken (dit is het gelijknamig departement , het agentschap voor Overheidspersoneel, het agentschap voor Facilitair Management en het Agentschap voor Binnenlands Bestuur) één enkele klachtendienst op te richten.

Suggesties?

Een klacht kan ook deels ontvankelijk en deels onontvankelijk zijn. De wijze waarop de vragenlijst is opgemaakt, laat niet toe om daarover informatie te verstrekken.

Vincent Laevens
klachtenbehandelaar

Vragenlijst voor het verslag 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Toerisme Vlaanderen

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:	
	gemiddelde:	

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:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	3
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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:	2
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	3
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	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 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

De meeste klachten die Toerisme Vlaanderen ontvangt van ontevreden burgers zijn klachten over logies (hotels en campings). Deze klachten zijn geen klachten over het agentschap Toerisme Vlaanderen en vallen dan ook buiten de toepassing van het klachtendecreet. Dergelijke klachten worden door de betrokken diensten behandeld.

Ook 'klachten' in het kader van georganiseerde administratieve beroepsprocedures en gerechtelijke procedures werden 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?

In december 2006 werd een online klachtenformulier aangemaakt op onze website www.toerismevlaanderen.be. De mailbox klachten@toerismevlaanderen.be wordt beheerd door de klachtencoördinator van Toerisme Vlaanderen. Dit met het oog op een betere klachtenregistratie en een juister klachtenbeeld.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 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 2006 over uw klachtenmanagement

Naam van uw dienst: Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen (i.e. Flanders Investment & Trade)

1. Cijfergegevens

Totaal aantal klachten:	4
-------------------------	---

Aantal dagen tussen ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord

0-45 dagen	0
meer dan 45 dagen	4
gemiddelde	

aantal onontvankelijke klachten	0
---------------------------------	---

aantal ontvankelijke klachten	4
-------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid

Gegrond	0
Deels gegrond	4
Ongegrond	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens de mate van oplossing

Opgelost	1
Deels opgelost	3
Onopgelost	0

Verdeling – Veréenvoudigde lijst

Niet-correcte beslissing	1
Te lange behandeltermijn	1
Ontoereikende informatieverstrekking	1
Onheuse bejegening	1

Volledige lijst

Afdoende motivering	1
Actieve dienstverlening	1
Deugdelijke correspondentie	1
Redelijke behandeltermijn	1

Aantal klachten volgens de drager

Brief	1
Mail	2
Telefoon	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen

Rechtstreeks van burger	3*
Via kabinet	1
Via Vlaamse ombudsdienst	2

* 2 van de 3 klachten zijn nadien ook via de ombudsdienst binnengekomen.

2. Inhoud van de klachten

Zie voorgaande tabellen

3. Klachtenbeeld 2006

Gezien het geringe aantal formeel geregistreerde klachten (4) is het vrij moeilijk om hierover veralgemeende uitspraken te doen.

Toch kan men wel stellen dat er sprake is van een onvolledige interne klachtenbehandeling. Dit leidt frequent tot een te lange behandelingstermijn.

Daarnaast valt ook op dat er bijna altijd een communicatie-aspect meespeelt bij het tot stand komen van de klacht: Dit uit zich in de vaststelling dat er ofwel geen deugdelijke correspondentie was of dat er sprake is van een ontoereikende informatieverstrekking.

4. Concrete realisatie en voorstellen

Uit het klachtenbeeld 2006 blijkt duidelijk dat het kiezen van de juiste bewoording bij het aanspreken van een klant hoedanook een belangrijk aandachtspunt voor het agentschap moet zijn.

Het geringe aantal registraties toont aan dat het actief beheren van de klachten noodzakelijk is.

De directie zal in 2007 dan ook haar verantwoordelijkheid hierbij opnemen door het bijstellen van de interne procedures en het expliciet toewijzen van hiermee verbonden taken.

Daarnaast zal het agentschap ook pro-actief werken aan de klantentevredenheid op basis van informatie verkregen uit een klantentevredenheidsonderzoek (voorjaar 2007) en het ontwikkelen van een operationeel dienstverleningscharter voor het agentschap (najaar 2007).

5. Procedure van de klachtenbehandeling

In 2006 beschikte het agentschap niet over een kwaliteitsverantwoordelijke, wat het gecoördineerd opvolgen van zowel de registratie als de oplossing van de klachten fel heeft bemoeilijkt.

Vragenlijst voor het verslag 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: entiteit Economisch Ondersteuningsbeleid

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	29 (waarvan 2 nog niet afgehandeld)

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	19
	meer dan 45 dagen:	8
	gemiddelde:	35,7

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 ontvankelijke klachten:	29 (waarvan 2 nog niet afgehandeld)
---------------------------------------	-------------------------------------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	17
	deels gegrond:	
	ongegrond:	10

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	17
	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:	12
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	27
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	28
	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 (1):
 - o 1 gegronde klacht m.b.t. informatieverstrekking
- Ecologiepremie (1):
 - o 1 gegronde klacht m.b.t. informatieverstrekking
- Starterscheques (2):
 - o 2 ongegronde klachten
- Advies- en opleidingscheques (1):
 - o 1 ongegronde klacht
- Opleidingscheques (1):
 - o 1 ongegronde klacht
- Expansiesteun (1):
 - o 1 gegronde klacht m.b.t. behandeltermijn
- BEA (22) (waarvan 2 nog niet afgehandeld):
 - o 6 ongegronde klachten
 - o 14 gegronde klachten
 - 12 m.b.t. niet correcte beslissing
 - 1 m.b.t. behandeltermijn
 - 1 m.b.t. bereikbaarheid

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

De meeste klachten hadden betrekking op de steunmaatregel BEA (besluit van de Vlaamse Regering van 16 december 2005 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschapsbevorderende diensten) omtrent volgende punten:

- de werking van het elektronisch systeem BEA;
- de dienstverlening van de cel BEA.

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 2006 een aantal maatregelen genomen m.b.t. de maatregel BEA:

Technologische aanpassingen

- een testprocedure met adequate ondersteuning door een externe onderaannemer PS-Testware werd uitgevoerd;
- het reeds bestaande worddocument met schermvoorbeelden op de website werd uitgebreid en aantrekkelijker gemaakt teneinde de complexiteit van de procedure naar de klant toe op bevattelijke wijze te verduidelijken;
- in samenspraak met Sodexho werd een mailing doorgevoerd zodat de externe klant klaar en helder weet waar hij voor welk probleem terecht kan, bij de frontoffices zoals de callcenters van de Vlaamse Infolijn en Sodexho of bij de backoffice van het Agentschap Economie;
- er werd een demo van een projectaanvraag en afhandeling op de website geplaatst;
- er werd een mailing verzorgd naar de dienstverleners i.v.m. de cycluswijziging die in 2007 zal worden doorgevoerd.

Inhoudelijke aanpassingen

Er werd een ontwerp van besluit tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 16 december 2005 opgesteld. Dit werd principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 15 december 2006. De Raad van State verleende haar advies op 11 januari 2007.

Hierin zal de driejarige cyclus, het grootste struikelblok voor de ondernemingen, gewijzigd worden in een tweejarige cyclus.

Met deze wijziging zullen ondernemingen permanent gebruik kunnen maken van de maatregel BEA, zij het dat elke twee jaar een nieuwe cyclus van start gaat.

Op die manier kunnen ondernemingen flexibeler omgaan met hun subsidiebehoeften voor economisch advies en zo inspelen op eventuele ad hoc problemen.

Daarenboven zullen zij niet alleen in het kalenderjaar waarin de portefeuille wordt aangevraagd - aangemaakt op basis van een eerste overeenkomst met een erkende dienstverlener - subsidieaanvragen en betalingen (aan de dienstverlener) kunnen doen. Ook in het tweede kalenderjaar kunnen er nog subsidieaanvragen gebeuren naast betalingen die in het huidige systeem reeds konden plaatsvinden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 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 2006**



Klantenreacties
Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming

1	<u>VOORWOORD</u>	2
2	<u>KLACHTENBEELD</u>	3
2.1	 Globale cijfers 2002, 2003, 2004, 2005 en 2006	3
2.2	 Afdelingen met klantenreacties	7
2.2.1	Beleidscoördinatie	7
2.2.2	Secretariaat-generaal	10
2.2.3	Beleidsuitvoering basisscholen	13
2.2.4	Beleidsuitvoering personeel basisonderwijs	16
2.2.5	Beleidsvoorbereiding secundaire scholen	19
2.2.6	Beleidsuitvoering secundaire scholen	22
2.2.7	Beleidsuitvoering personeel secundair onderwijs	25
2.2.8	Hogescholen	28
2.2.9	Deeltijds kunstonderwijs	32
2.2.10	Volwassenenonderwijs	35
2.2.11	CLB-nascholing-leerlingenvervoer	39
2.2.12	Studietoelagen	42
2.3	 Afdelingen zonder klantenreacties	48
3	<u>GLOBALE EVALUATIE</u>	49
3.1	 Vaststellingen voor 2006	49
3.2	 Nieuwe ontwikkelingen	50
4	<u>BIJLAGEN</u>	51
4.1	 Definitie klacht	51
4.2	 Klachtendecreten	54
4.3	 Aanbevelingen	72
4.3.1	Thematische aanbevelingen voor onderwijs door de Vlaamse Ombudsdienst	72
4.3.2	Resolutie	75
4.4	 Enkele klachtencoördinatoren/ombudsdiensten	76
4.5	 Klachtencoördinatoren na de invoering van BBB	78
4.6	 Klachtencoördinatoren tot de invoering van BBB	84

1 VOORWOORD

Op 1 april 2006 hield het “oude” departement Onderwijs met zijn 20 afdelingen officieel op te bestaan. Het maakte plaats voor het nieuwe Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming, samengesteld uit een departement en drie agentschappen die elk verschillende afdelingen tellen. De bevoegdheden van de nieuwe afdelingen zijn niet altijd dezelfde als die van de afdelingen waaruit ze ontstaan zijn. Een aantal afdelingen ging zelfs op in verschillende nieuwe afdelingen.

In de dagelijkse praktijk werd de invoering van de nieuwe structuur minder als grote cesuur dan wel als geleidelijke verandering ervaren. Oude werkwijzen en taakverdelingen werden niet van de ene op de andere dag gewijzigd en personeelsleden zaten niet onmiddellijk op hun nieuwe plaats.

Dat geldt ook voor de klachtencoördinatoren. Een aantal van hen kregen een andere jobinhoud of veranderden van afdeling en zijn daardoor niet langer bevoegd voor het klachtenmanagement. Daarnaast zijn er ook personeelsleden die voor het eerst als klachtencoördinator fungeren.

Traditiegetrouw maken de klachtencoördinatoren in de loop van januari een rapport op over het klachtenmanagement in hun afdelingen. Deze deelrapporten worden door de centrale klachtencoördinator gebundeld tot een jaarverslag voor de Vlaamse ombudsman.

Bij het opstellen van het jaarverslag over het jaar 2006 drong zich dan ook de vraag op of deze deelrapporten voor de oude dan wel de nieuwe afdelingen opgemaakt zouden worden. Omdat in de praktijk de startdatum van de nieuwe structuur niet voor alle afdelingen dezelfde was en omdat een aantal klachten nog betrekking hadden op werkzaamheden van de oude afdelingen, volgen we voor dit rapport nog de oude structuur. Deze werkwijze heeft voor- en nadelen. Naar volgend jaar toe zal de nieuwe organisatiestructuur ook in een aangepaste werkwijze voor de klachtenrapportering resulteren.

Dit sluit uit aan bij de vraag van het Vlaams Parlement, dat naar aanleiding van de voorstellen en algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2005 van de Vlaamse Ombudsdienst aan de Vlaamse Regering onder meer vroeg om van de hervormingsoperatie BBB gebruik te maken om het klachtrecht opnieuw te positioneren in de nieuwe structuren van de Vlaamse administratie.

2 KLACHTENBEELD

2.1 GLOBALE CIJFERS 2002, 2003, 2004, 2005 EN 2006

Tabel 1: Klachtenbeeld 2002/2003/2004/2005/2006

Kwantitatieve gegevens		2002	2003	2004	2005	2006
Totaal aantal klachten	Totaal	200	126	158	119	121
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	196	124	143	112	110
	Onontvankelijk	4	2	15	7	11
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	4
	Geen Vlaamse overheid		1	13	3	7
	Interne personeelsaangelegenheden					
Aantal klachten volgens de drager	Brief	136	100	104	61	72
	Mail	20	17	21	35	29
	Telefoon	35	6	28	19	16
	Fax	9	1	5	1	1
	Bezoek				3	3
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	120	48	72	41	49
	Via kabinet	16	2	4	6	4
	Via Vlaamse ombudsdienst	52	62	73	48	57
	Via georganiseerd middenveld		1	1	2	1
	Andere kanalen	12	13	8	22	10

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	3,09
	Mediaan	4	1,00	3,00	1,00	1,00
	0-10 dagen	58	75	84	54	69
	> 10 dagen	9	3	4	1	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing ¹	Gemiddelde	19,41	18,28	19,52	24,17	25,83
	Mediaan	16,50	11,00	14,50	20,00	20,00
	0-20 dagen	113	74	92	60	62
	21-45 dagen	71	42	60	49	53
	46-90 dagen	9	3	6	9	4
	>90 dagen	1	0	0	1	2
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	100	64	57	25	17
	Deels gegrond		2	30	21	28
	Ongegrond	94	50	56	66	65
	Nog niet afgehandeld	6	8			
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	99	53	79	41	33
	Deels opgelost		13	7	4	5
	Onopgelost	1		1	1	7
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	44	36	16	14	10
	Te lange behandeltermijn	25	14	33	10	9
	Ontoereikende informatieverstrekking	14	11	22	13	11
	Onvoldoende bereikbaarheid	7			1	
	Onheuse bejegening	10	5	7	2	2
	Andere			9	6	13

In 2006 werden er 121 klachten geregistreerd, wat nauwelijks meer is dan de 119 van 2005, het jaar waarin het laagste aantal klachten geregistreerd werd.

Zoals alle voorgaande jaren blijft de brief de belangrijkste drager. Met 59,50 % versterkt hij zijn positie tegenover 2005, toen zijn aandeel op het laagste peil stond (51,26%). Het aandeel van klachten via mail (23,97%) is minder groot dan in 2005 (29,41%) maar scoort wel goed in vergelijking met de jaren daarvoor, toen het ruim 10 punten lager lag. De telefoon boekt dan weer zijn op één na laagste resultaat van de afgelopen 5 jaar: slechts 13, 22% of minder dan één op zeven van de geregistreerde klachten

¹ Klacht 814 is afgehandeld maar er werd nog geen mededeling van het resultaat gedaan. Op 31.01.2007 bedraagt de doorlooptijd 231 dagen.

bereikten de administratie via deze weg. Het aandeel van de fax (0,83%) blijft ongewijzigd laag, terwijl dat van het bezoek, pas in 2005 voor het eerst in de statistieken opgenomen, opnieuw rond 2,5% ligt.

Het grootste deel van de geregistreerde klachten, ruim 47%, bereikt de administratie via de Vlaamse ombudsdienst. Enkel in 2003 (49,21%) lag dit aandeel hoger. In het eerste jaar na de inwerkingtreding van het klachtendecreet kwam slechts 26% van de klachten langs deze weg binnen. Ruim vier op tien verzoekers (40,50%) zijn burgers die hun klacht zonder omwegen tot de administratie richten. Deze twee kanalen zijn steeds steeds, met uitzondering van 2005 (74,79%), goed voor bijna 90% van de geregistreerde klachten. De categorie “andere”, die voor meer dan de helft uit scholen bestaat, is meer dan gehalveerd tegenover 2005.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is met 3,09 de op een na laagste van de afgelopen vijf jaar. De mediaan bleef tegenover 2005 onveranderd op 1. Het aandeel klachten die niet binnen de tien dagen afgehandeld waren en die toch geen ontvangstmelding kregen, zakte van 26,05% in 2005 naar 17,36% het afgelopen jaar.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en die van de mededeling van de beslissing ligt voor 2006 op 25,83 en is daarmee ruim anderhalve dag langer dan die van 2005 (24,17) en bijna een week langer dan de voorgaande jaren, toen de gemiddelde termijn ongeveer 19 dagen bedroeg. De mediaan is stabiel gebleven (20 dagen) tegenover 2005. Voor ruim 95% van de geregistreerde klachten werd binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen een mededeling van beslissing gedaan, wat beter is dan de 91,60% van 2005, maar slechter dan de 96,20% van 2004. Voor 3,31% van de in 2006 geregistreerde klachten werd de beslissing pas meegedeeld na een termijn van 46-90 dagen, voor 1,65% pas na een termijn van meer dan 90 dagen.

Tabel 2: Kerncijfers 2002, 2003, 2004, 2005 en 2006

Klachten	2002	2003	2004	2005	2006
Ontvankelijk	196	124	143	112	110
Onontvankelijk	4	2	15	7	11
Gegronde klachten deels of volledig	100	66	87	46	45
Ongegronde klachten	94	50	56	66	65
Nog niet afgehandeld	6	8	0	0	0
Opgelost deels of volledig	99	66	86	45	38
Niet opgelost	1	0	1	1	5
Totaal	200	126	158	119	121

In 2006 is 9,09% van de geregistreerde klachten onontvankelijk. Dit percentage is vergelijkbaar met dat van 2004 (9,49%) maar ligt hoger dan dat van 2005 (5,88%). In grosso modo twee op de drie gevallen is de reden voor onontvankelijkheid het feit dat de klacht geen betrekking heeft op de Vlaamse overheid, in één geval op de drie heeft de onontvankelijke klacht betrekking op beleid en regelgeving.

Net geen zes op de tien geregistreerde ontvankelijke klachten (59,09%) worden als ongegrond beschouwd. In vergelijking met 2004 en 2005, jaren waarin bij het opmaken van het rapport alle klachten afgehandeld waren, zien we een toename (2004: 39,16%; 2005: 58,93%). Dit houdt dus sowieso in dat het aandeel (deels) gegronde klachten zakt. Opvallend is echter dat ook het aandeel als volledig gegronde beschouwde klachten verder afneemt, en na 39,86% in 2004 en 22,32% in 2005 voor 2006 op 15,45% uitkomt. Dit is minder dan één op zes.

Het aandeel onopgeloste klachten neemt opnieuw en wel opvallend toe. Daar waar het in 2004 1,15% en in 2005 2,17% bedroeg, blijft nu 15,56% van de geregistreerde (deels) gegronde klachten onopgelost. 73,33% van de in 2006 geregistreerde (deels) gegronde klachten werd opgelost, daar waar dat in 2005 nog 89,13% en in 2004 90,80% was.

Tabel 3: Ombudsnormen 2002, 2003, 2004, 2005 en 2006

Ombudsnormen	2002	2003	2004	2005	2006
Niet-correcte beslissing	44	36	16	14	10
Te lange behandeltermijn	25	14	33	10	9
Ontoereikende informatieverstrekking	14	11	22	13	11
Onvoldoende bereikbaarheid	7	0	0	1	0
Onheuse bejegening	10	5	7	2	2
Andere	0	0	9	6	13

De norm bereikbaarheid werd voor de in 2006 geregistreerde klachten geen enkele keer geschonden. Ook in 2003 en 2004 was dat het geval. De normen behandeltermijn (20%), beslissing (22,22%) en informatieverstrekking (24,44%) houden elkaar in 2006 in evenwicht. Behandeltermijn ligt daarmee net onder de 21,74% van 2005 en duidelijk lager dan de 37,93% van 2004. Beslissing ligt tussen de 18,39% van 2004 en 30,43% van 2005. Informatieverstrekking verschilt weinig van 2004 (25,29%) en 2005 (28,26%). De norm bejegening was goed voor een aandeel van 4,44%, een fractie meer dan in 2005 (4,35%) en toch beduidend minder dan in 2004 (8,05%). In 28,89% van de gevallen wordt “andere” aangestipt, wat meer dan een verdubbeling is tegenover 2005 (13,04%) en bijna een verdrievoudiging tegenover 2004 (10,34%).

2.2 AFDELINGEN MET KLANTENREACTIES

2.2.1 BELEIDSCOÖRDINATIE

1. Tabel 2006

		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		
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	2
	Mediaan	2,00
	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

Beleidscoördinatie (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Vermoeden van partijdigheid (850)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

De afdeling Beleidscoördinatie verleent over het algemeen geen rechtstreekse dienstverlening aan de burger, waardoor klachten eerder uitzonderlijk zijn. Dit blijkt duidelijk uit de cijfers. Vorig werkjaar zijn geen klachten genoteerd, dit jaar slechts één.

De behandelde klacht had betrekking op een vermoeden van onverenigbaarheid van functies: de klager vermoedde dat een bij het departement Onderwijs tewerkgesteld personeelslid ook een functie vervulde in de privé-sector waardoor de persoon in kwestie de aan hem toevertrouwde dossiers niet neutraal of onpartijdig zou kunnen behandelen. Beide vermoedens (tewerkstelling op het departement en in de privé-sector) bleken echter op foutieve informatie gebaseerd te zijn.

4. Voorstellen

Gezien het beperkte aantal klachten dringen zich geen uitzonderlijke maatregelen op.

2.2.2 SECRETARIAAT-GENERAAL

1. Tabel 2006

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	6
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	Onontvankelijk	4
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	4
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	3
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	2
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	4
	Via kabinet	2
	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	23,5
	Mediaan	8,50
	0-20 dagen	4
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Secretariaat-generaal (6)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Selectieprocedure (753)	Ongegrond		
1	Uitblijven vergoeding (754)	Gegrond	Opgelost	Behandeltermijn

3	Arbeidsverhouding onderwijsinstelling – personeel (755, 760, 782)	Onontvankelijk		
1	Werking school (766)	Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld

Er werden in 2006 zes klachten geregistreerd op het secretariaat-generaal.

Een eerste klacht (753) betrof een selectieprocedure, waarbij tijdens het interview een vraag gesteld werd die de klager strijdig vond met de vereiste van geslachtsneutraliteit die tijdens een selectie in acht genomen moet worden. De vraag werd ingetrokken. De selectiecommissie koos met eenparigheid van stemmen voor een andere kandidaat dan de klager. Aangezien er voldoende aanwijzingen zijn dat het incident niet teruggaat op een vrouwonvriendelijke cultuur bij de betrokken dienst en dat het de beslissing niet beïnvloed heeft, is deze klacht ongegrond.

Een andere klacht (754) had betrekking op de onkostenvergoeding 2005 voor de voorzitter van de Commissie Zorgvuldig Bestuur. Deze vergoeding was in januari 2006 nog niet betaald. De klacht was dan ook gegrond en betrof een te lange behandeltermijn. De vergoeding werd in februari uitbetaald. Twee jaar eerder had de klager hierrond al eens klacht ingediend.

Drie klachten (755, 760, 782) betroffen arbeidsconflicten tussen onderwijsinstellingen en hun personeelsleden. Deze klachten zijn bijgevolg onontvankelijk.

Een laatste klacht (766) had betrekking op de hygiënische toestand en veiligheid van de lokalen van een bepaalde onderwijsinstelling. De klager vroeg ook dat de inspectie de toestand zou controleren. Deze klacht is eveneens onontvankelijk.

4. Evaluatie

Zoals uit de beschrijving van de klachten blijkt, had geen enkele ervan betrekking op de werking van het secretariaat-generaal zelf.

Dat een relatief groot deel van de geregistreerde klachten te maken heeft met problemen tussen de onderwijsinstellingen enerzijds en de personeelsleden of onderwijsgebruikers anderzijds lijkt erop te wijzen dat deze personeelsleden of onderwijsgebruikers het niet altijd even gemakkelijk vinden om te klagen wij instellingen waarvan ze nog afhankelijk zijn of dat ze er (te) weinig gehoor vinden. Er lijkt nood te zijn aan een neutrale derde, die borg moet staan voor de correcte toepassing van de regelgeving.

Het uitblijven van de vergoeding was al eens eerder aanleiding tot het indienen van een klacht. Dit betekent dat er geen lessen geleerd zijn uit het verleden en er geen structurele oplossing gevonden is voor het probleem.

2.2.3 BELEIDSUITVOERING BASISCHOLEN

1. Tabel 2006

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	9
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	8
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	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	5
	Mail	4
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	2
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	6

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	67,44 ²
	Mediaan	24,00
	0-20 dagen	4
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	2
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	7
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Beleidsuitvoering Basisscholen (9)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
2	Speciale onderwijsleermiddelen (785, 786)	Ongegrond		

² Klacht 814 is afgehandeld maar er werd nog geen mededeling van het resultaat gedaan. Op 31.01.2007 bedraagt de doorlooptijd 231 dagen.

4	Niet meetellen van leerlingen als regelmatige leerling (811, 812, 813, 814)	Ongegrond		
1	Opsturen doorlichtingsverslag (815)	Deels gegrond	Niet opgelost	Informatieverstrekking
1	Niet toestaan wijziging in keuze levensbeschouwelijke vakken (849)	Ongegrond		
1	Afschaffen vestigingsplaats (848)	Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld

De klachten zijn divers, omdat de afdeling instaat voor zeer verschillende procedures.

Net zoals de twee vorige schooljaren is er een deel klachten in verband met de verificatie van de leerlingenaantallen. Dit jaar zijn er 4 klachten, in 2005 10 klachten in dit verband en in 2004 waren er 6. Er is dus geen opmerkelijke stijging of daling van het aantal klachten.

Er zijn twee klachten van doventolken over de behandeling van hun dossier geweest. Dezelfde klacht werd ook mondeling geuit en ze werd door de klagers uitgebreid besproken met de dossierbehandelaars.

Eén gegronde klacht betreft het niet doorsturen van het doorlichtingsverslag van de inspectie in verband met het gelijke onderwijskansenbeleid. Deze klacht werd doorgezonden naar de inspectie voor verdere opvolging.

Verder waren er twee klachten waar de afdeling geen impact heeft op de inhoud.

Een klacht betrof de wijziging van godsdienstkeuze die volgens de betrokken omzendbrief niet meer mogelijk was. En een andere klacht ging over de sluiting van een vestigingsplaats ingevolge de beslissing van het schoolbestuur.

4. Realisaties en voorstellen

De procedure van schoolveranderen en de verificatie van dubbel ingeschreven kleuters is geëvalueerd, er is een voorstel van wijziging van de procedure voorgelegd aan de minister. Dit was een concreet voorstel voor 2006 naar aanleiding van de klachtenbehandeling van 2005. De concrete toepassing van de gewijzigde procedure zal starten met ingang van de telling van de eerste februari 2007. Dit is meteen dus het voorstel voor 2007.

Naar aanleiding van de klachten in verband met de speciale onderwijsleermiddelen is met betrokkenen afgesproken dat wij de procedure en de afspraken met de bemiddelende instantie zullen evalueren en indien nodig zullen bijsturen. Bovendien kunnen de klagers zelf ook voorstellen van verbetering doen.

2.2.4 BELEIDSUITVOERING PERSONEEL BASISONDERWIJS

1. Tabel 2006

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	6
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	5
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	1
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	2
	Telefoon	3
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	4
	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	4,75
	Mediaan	5,50
	0-10 dagen	4
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	17,67
	Mediaan	11,50
	0-20 dagen	4
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	3
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	4
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs (6)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
3	Onduidelijke briefwisseling (768, 789, 817)	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Opvang aan telefoon (791)	Gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking

1	Verkeerde berekening bezoldiging (794)	Ongegrond		
1	Aanstelling (875)	Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld en evaluatie

De meeste klachten zijn te wijten aan onduidelijke communicatie of informatieverstrekking zowel door de administratie, als door de personeelsleden of scholen.

1/ Voortijdige beëindiging loopbaanonderbreking (klacht 768)

Bij de klacht van het niet toekennen van een voortijdige beëindiging van de loopbaanonderbreking werd de argumentatie van het personeelslid pas vernomen in een persoonlijk gesprek. De beslissing om dit niet toe te kennen was gebaseerd op de ingediende aanvraagformulieren.

2/ Aanmoedigingspremie loopbaanonderbreking (klacht 789)

Personeelslid verloor recht op aanmoedigingspremie, omdat het Werkstation de documenten, vermoedelijk zonder begeleidende brief, terug gestuurd had naar de school en de school de brieven in hun dossier geklasseerd hadden zonder verder gevolg.

3/ Misverstand tussen klant en groepschef (klacht 791)

Vraagstelling van klant is soms heel onduidelijk. Het verder uitdiepen van de vraag kan soms een verkeerde indruk geven aan de klant.

4/ Reglementering rond onbezoldigd ziekteverlof (klacht 794)

Ondanks duidelijke telefonische uitleg , die ze ook omschrijft in haar brief, vraagt personeelslid schriftelijk een uitzondering op de reglementering.

5/Berekening eindejaarstoelage 2004 en geldelijke anciënniteit (klacht 817)

Laattijdig beantwoorden van een vraag door het werkstation, maar de betaling was correct.

4. Realisaties en voorstellen

Realisatie op basis van klacht 789

Binnen de afdeling werd de afspraak gemaakt dat begeleidende brieven met de juiste werkwijze en informatie worden opgesteld indien er documenten teruggestuurd worden naar de scholen., wanneer er door de scholen of door personeelsleden documenten verkeerd opgestuurd worden naar de werkstations en deze teruggestuurd worden.

Indien deze documenten rechtstreeks kunnen bezorgd worden aan diensten binnen de Vlaamse Gemeenschap, zal het werkstation deze rechtstreeks aan de bevoegde instanties bezorgen.

Deze informatie was echter meestal terug te vinden op de website en telefonisch wordt de juiste werkwijze steeds vermeld.

2.2.5 BELEIDSVOORBEREIDING SECUNDAIRE SCHOLEN

1. Tabel 2006

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	
	Telefoon	
	Fax	
	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	0
	Mediaan	0,00
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	0
	Mediaan	0,00
	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 Secundaire Scholen (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Geen antwoord op mails (861)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

We kregen één ongegronde klacht. De verzoeker beweerde dat op een mail die hij verstuurdé géén antwoord kwam. De betrokken ambtenaar had bij zijn uitgaande mails nog het antwoord in kwestie staan., waardoor de klacht ongegrond bleek.

4. Evaluatie

Het lage aantal klachten bevestigt de reeds in de voorgaande jaren vastgestelde trend, met name dat de beleidsvoorbereidende afdelingen minder met klachten geconfronteerd worden.

2.2.6 BELEIDSUITVOERING SECUNDAIRE SCHOLEN

1. Tabel 2006

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	
	Telefoon	
	Fax	
	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	18
	Mediaan	18,00
	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

Beleidsuitvoering Secundaire Scholen (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Toegang tot het deeltijds secundair onderwijs (841)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

De administratie had een vraag tot afwijking op de toelatingvoorwaarden tot het deeltijds onderwijs geweigerd.

De klager diende hiertegen een klacht in bij de ombudsdienst.

In haar antwoord heeft de administratie aangetoond dat voor deze situatie een afwijking reglementair niet voorzien is.

2.2.7 BELEIDSUITVOERING PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS

1. Tabel 2006

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	4
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	Onontvankelijk	2
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	2
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	1
	Telefoon	2
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	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	0,5
	Mediaan	0,50
	0-10 dagen	4
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	24,25
	Mediaan	26,00
	0-20 dagen	2
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	2
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs (4)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Toepassing controle op ziekteverlof (763)	Onontvankelijk		
1	Verwerking negatieve loonfiches (801)	Ongegrond		

1	Aanvullend vakantiegeld (806)	Ongegrond		
1	Intresten op achterstallige wedde (836)	Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld en evaluatie

Slechts twee van de vier klachten waren ontvankelijk. In geen enkele van deze gevallen had de klager het bij het rechte eind. Alle klachten waren bovendien ongegrond.

Eén klacht betrof de verwerking van de negatieve loonfiches. De loonfiches werden door het departement correct opgesteld. De verwerking moet gebeuren door het Ministerie van Financiën. Alhoewel deze procedure jaren oud is en opgelegd wordt door voornoemd ministerie, komt het frequent voor dat deze documenten niet correct worden verwerkt in de belastingsaangifte. De werkwijze wordt bovendien uitvoerig toegelicht in elke terugvorderingsbrief die aan onze personeelsleden wordt verstuurd. De controleur der directe belastingen schuift dan ook nog dikwijls de zwarte piet door naar het departement, volledig ten onrechte.

Een andere frequente vaststelling kadert in de toepassing van de regelgeving op de controle van het ziekteverlof. Deze controle gebeurt door een externe firma. De werkwijze werd duidelijk geëxpliciteerd in een omzendbrief. Aan de scholen werd gevraagd om deze omzendbrief ter kennisgeving aan hun personeelsleden te bezorgen. Niettemin kruipen deze laatsten in hun pen wanneer deze omzendbrief wordt toegepast met voor hen negatieve gevolgen, zoals een terugvordering van wedde bij een niet gerechtvaardigde afwezigheid.

In een derde dossier vroeg de klager verwijlintresten. Het standpunt van de administratie hierover werd in het verleden reeds uitvoerig toegelicht en blijft onverkort van kracht.

In het laatste geval was de regelgeving wel gekend door de klager, maar was deze het er niet mee eens. Het ging met name over de voorwaarden waaronder aanvullend vakantiegeld voor schoolverlaters wordt uitbetaald. Wanneer de toepassing van regelgeving negatieve effecten resorteert, zal de burger uiteraard sneller in zijn pen kruipen. Het feit dat de regelgeving het algemeen belang dient en niet het individueel belang, ontgaat hem op dat ogenblik volledig.

4. Realisaties

De klachtenbehandeling gaf geen aanleiding tot het wijzigen van procedures in de afdeling.

2.2.8 HOGESCHOLEN

1. Tabel 2006

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

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	5
	Mediaan	3,00
	0-10 dagen	3
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	16,75
	Mediaan	13,00
	0-20 dagen	6
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	2
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	5
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Hogescholen (8)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Correcte uitbetaling wedde (829)	Gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
1	Aanvraag gelijkschakeling diploma (771)	Gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking

2	Gelijkwaardigheid buitenlands diploma (835) (846)	Deels gegrond Ongegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
2	Terugvordering (847, 868)	Ongegrond		
1	Foute betaling wedde (758)	Ongegrond		
1	Antwoord op pensioenaanvraag (816)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld en evaluatie

Een personeelslid van een hogeschool fungeert eveneens als gastprofessor in een andere hogeschool. Het sociaal secretariaat ontving documenten van één van de twee hogescholen waarop aangeduid werd dat het betrokken personeelslid geen kinderen ten laste had. De documenten waren door betrokkene ondertekend. Het weddensysteem is zo opgebouwd dat de laatste wijziging aan de persoonlijke toestand wordt overgenomen voor alle lopende opdrachten in alle onderwijsinstellingen. Het personeelslid diende via de hogeschool nieuwe documenten in met de correcte opgave van het aantal personen ten laste. De wedde werd gecorrigeerd.

Een burger stelde de vraag of zijn kandidaatsdiploma ‘opleiding audiovisuele en beeldende kunst, optie medium’ gelijkgeschakeld wordt met de graad van bachelor. Artikel 125, § 5 van het structuurdecreet voorziet o.a. dat de graad van gegradueerde gelijkgeschakeld wordt met de graad van bachelor. Een kandidaatsdiploma omvat 120 studiepunten. Een bacheloropleiding heeft een studieomvang van ten minste 180 studiepunten. Een kandidaatsdiploma wordt niet gelijkgeschakeld met de graad van bachelor.

Een personeelslid diende klacht in omdat gegevens voor de berekening van zijn pensioen niet of laattijdig verstrekt werden aan de Pensioendienst voor de Overheidssector. Bij nazicht van zijn dossier bleek dat de documenten bezorgd werden aan een andere afdeling. De afdeling hogescholen heeft de desbetreffende documenten opgevraagd en het dossier onmiddellijk behandeld.

Een burger stelde een vraag in verband met de academische gelijkwaardigheid van zijn Zuid-Afrikaans diploma “Magister Legum”. Buitenlandse diploma’s in het studiegebied rechten kunnen in regel niet als volledig gelijkwaardig verklaard worden met diploma’s in het studiegebied rechten uitgereikt in de Vlaamse Gemeenschap. Het buitenlands studieprogramma wijkt namelijk inzake nationale wetgeving fundamenteel af van de Vlaamse opleiding.

Een hogeschool maakte zich bezorgd over de verwerking en opvolging van loonsopdrachten door het Sociaal Secretariaat. De betalingen van de vier betrokken personeelsleden werden onmiddellijk rechtgezet. De celverantwoordelijken hebben deze aangelegenheid besproken met de verantwoordelijke medewerker.

Een burger diende bij NARIC-Vlaanderen een aanvraag in tot erkenning van haar Congolees diploma. De instelling waar betrokkene studeerde, komt niet voor in de World Higher Education Database van de International Association of Universities, die een overzicht geeft van alle erkende instellingen voor hoger onderwijs. Het diploma komt evenmin voor in de “Guide to Higher Education in Africa” van de Association of African Universities.

Een personeelslid ontving een terugvorderingsbrief om een bedrag dat ten onrechte werd uitbetaald terug te storten. Zij betwistte de correctheid van het vermelde bedrag. Het bedrag dat teruggevorderd wordt, bestaat uit een netto-bedrag en een bijzondere bijdrage sociale zekerheid.

In een bijkomende klacht vraagt zij betalingsfaciliteiten aan. De hogeschool kan aan zijn personeel faciliteiten verlenen voor de terugbetaling van een schuld.

4. Realisaties

De klachten werden in 2006 net als in 2003, 2004 en 2005 opgevolgd via een aparte indicator in de Balanced Scorecard van de afdeling hogescholen. De klachten worden besproken in de stafvergadering van de afdeling.

2.2.9 DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2006

		Aantallen
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	1
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	2
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	2
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	3
	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	0,2
	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	16,8
	Mediaan	11,00
	0-20 dagen	3
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	3
	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

Deeltijds Kunstonderwijs (5)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Foutieve betaling van wedde (764)	Deels gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
1	Bezoldiging interims < 10 dagen (783)	Onontvankelijk		

1	Ouderschapsverlof (802)	Ongegrond		
1	Verwerking van negatieve loonfiches (803)	Ongegrond		
1	Aanstelling personeelsleden in DKO (804)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

Vier van de vijf klachten waren ontvankelijk. In geen enkele van deze gevallen had de klager het bij het rechte eind. Vier klachten waren bovendien ongegrond.

Eén klacht ging over een foutieve loonberekening. Na onderzoek bleek dat de foute betaling het gevolg was van foutieve zendingen door de school in het elektronisch personeelsdossier. De klacht was deels gegrond en werd opgelost.

In één geval was de klager het niet eens met de toepassing van de regelgeving inzake het ouderschapsverlof. Klager wil dit verlof opnemen in het gewoon secundair onderwijs maar niet in het deeltijds kunstonderwijs. Dergelijk verlofstelsel is echter persoonsgebonden en moet in alle onderwijsniveaus worden genomen.

Eén klacht betrof de verwerking van de negatieve loonfiches. De loonfiches werden door het departement correct opgesteld. De verwerking moet gebeuren door het Ministerie van Financiën. Alhoewel deze procedure jaren oud is en opgelegd wordt door voornoemd ministerie, komt het frequent voor dat deze documenten niet correct worden verwerkt in de belastingsaangifte. De werkwijze wordt bovendien uitvoerig toegelicht in elke terugvorderingsbrief die aan onze personeelsleden wordt verstuurd. De controleur der directe belastingen schuift dan ook nog dikwijls de zwarte piet door naar het departement, volledig ten onrechte.

In een ander dossier was de klaagster het niet eens met een uitzonderingsprocedure in de aanstelling van personeelsleden in het deeltijds kunstonderwijs. De procedure is echter wettelijk geregeld. De grieven van de klaagster werden gevoed door het feit dat haar dochter blijkbaar vruchteloos een aanstelling in het DKO ambieerde.

In een laatste geval ging het alweer om een personeelslid dat het niet eens is over de manier waarop interims worden betaald bij de vervanging van een personeelslid dat vaderschapsverlof geniet. Door het feit dat dit verlof niet aaneensluitend moet worden opgenomen maar bijvoorbeeld op wel bepaalde soms niet aaneensluitende dagen kan worden genomen, wordt de interimaris in deze specifieke omstandigheden per afzonderlijke dag betaald. De bezoldigingsregeling van het onderwijspersoneel is echter gebaseerd op wekelijks gepresteerde opdrachten. Een personeelslid wordt bijvoorbeeld aangesteld voor 15 uur per week en zal dienovereenkomstig worden betaald. Wanneer dit personeelslid twee dagen vaderschapsverlof opneemt, en zijn lesopdracht bedraagt op die twee dagen slechts 2 uur per dag, zal de vervanger slechts worden betaald voor de opdracht die hij op die dagen vervangt nl. 4 uur en niet voor 15 uur. Deze werkwijze is volledig conform de regelgeving.

4. Realisaties

De klachtenbehandeling gaf geen aanleiding tot het wijzigen van procedures in de afdeling.

2.2.10 VOLWASSENENONDERWIJS

1. Tabel 2006

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	12
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	10
	Onontvankelijk	2
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	1
	Geen Vlaamse overheid	1
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	5
	Mail	6
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	8
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse ombudsdienst	2
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	2,33
	Mediaan	2,00
	0-10 dagen	3
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	6,83
	Mediaan	3,50
	0-20 dagen	11
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	4
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	4
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	5
	Deels opgelost	
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	2
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	3

2. Inhoud

Volwassenenonderwijs (12)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
4	OSP/CVO (821, 839) (837, 851)	Ongegrond Onontvankelijk		

2	BIS (823, 839)	Ongegrond		
2	BIS reactie niet snel genoeg (767, 809)	Deels gegrond	Opgelost	Behandeltermijn
2	BIS problemen met cursusmateriaal (769, 805)	Gegrond	Opgelost	Andere
1	BIS browservereisten (828)	Gegrond	Niet opgelost	Andere
1	BIS weigering inschrijving (822)	Gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing

3. Klachtenbeeld

Er zijn 12 klachten geregistreerd in 2006, waarvan zes gegrond of gedeeltelijk gegrond blijken na onderzoek. Twee zijn niet ontvankelijk. De twee klachten ivm OSP/CVO die we wel als ontvankelijk hebben beschouwd, hebben eigenlijk te maken met beslissingen van een school en zouden dus ook als “niet ontvankelijk” kunnen betiteld worden. We hebben ervoor gekozen dat niet te doen omdat er vanuit het toezicht op de toepassing van de regelgeving wel degelijk een antwoord kon gegeven worden op de klachten.

De ombudsnormen die geschonden werden zijn in twee gevallen de behandeltermijn, in één ander geval betreft het een onjuiste beslissing en de drie andere zijn niet onder een duidelijke categorie te plaatsen.

Van de 12 klachten hebben er 8 betrekking op BIS en 4 op de onderafdeling OSP. De (deels) gegronde klachten hebben te maken met BIS; de niet ontvankelijke met OSP.

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

4. Evaluatie

9 van de 12 klachten werden binnen de 10 dagen behandeld, twee binnen de 20 dagen en één binnen de 45 dagen. Er komen meer klachten binnen via e-mail en telefoon dan per brief. De Vlaamse Ombudsdienst is opnieuw minder belangrijk geworden als doorgeefluik.

Er waren nog altijd 2 onontvankelijke klachten, omdat er geklaagd werd over beleid en regelgeving. Dit is een stabilisatie tegenover vorig jaar. Dit kan betekenen dat het voor een burger niet altijd erg duidelijk is waarover hij of zij terecht kan bij de administratie. Speciaal inschrijvingsgeld en vrijstellingen bij de CVO's vormen een duidelijk twistpunt. Dat was ook vorig jaar al duidelijk.

Voor BIS is het een constante dat er wel eens iets misloopt bij verzending en aanpassing van cursussen. Er zijn dit jaar twee speciale gevallen. Het eerste betreft een gegronde maar niet opgeloste klacht: browservereisten voor Online cursussen zijn enkele jaren geleden bepaald, maar kunnen nu niet zo makkelijk aangepast worden aan een veranderd browserlandschap. De tweede gaat over een inschrijvingsbeperking die na overleg met de onderwijsverantwoordelijken van de gevangenissen is ingevoerd. Hiervoor is geen duidelijk wettelijk kader en daarom is er voor gekozen om in dit (gemotiveerde) geval de inschrijving toch toe te staan.

De invoering van BBB had een vrij beperkte invloed, omdat het slechts over enkele personeelsleden ging.

Een aandachtspunt blijft de bereidheid tot “klacht(h)erkenning”: zowel beseffen dat het over een klacht gaat én bereid zijn het eigen handelen als buitenstaander te bekijken.

5. Realisaties

Op basis van de klachten van specifiek dit jaar zijn er geen verbeteringsplannen gemaakt. Bovendien zat de afdeling vanaf eind 2005 tot oktober 2006 in een moeilijke situatie door het mankeren van een afdelingshoofd. Wat sinds eind 2006 wel wordt opgenomen is de invoering van de “Balanced Scorecard”; klachtenbeheer is daar één van de indicatoren.

Een verbetering die het aantal onontvankelijke klachten kan beperken dat over de CVO's bij de afdeling binnenkomt, is dat zowel de CVO's als de regionale consortia in het nieuwe decreet op het volwassenenonderwijs zelf over een klachtenbehandelaar moeten beschikken. Dit decreet is echter nog niet goedgekeurd.

Er zijn verder geen concrete acties gepland. Het onderdeel BIS, waar de meeste klachten worden geregistreerd, wordt op relatief korte termijn afgebouwd en vernieuwingen of verbeteringen daar zijn op dit moment niet echt opportuun.

2.2.11 CLB-NASCHOLING-LEERLINGENVERVOER

1. Tabel 2006

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	4
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	4
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	2
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	3
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	6,5
	Mediaan	7,50
	0-10 dagen	4
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	23
	Mediaan	21,00
	0-20 dagen	2
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	3
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	4
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	3

2. Inhoud

CLB-Nascholing-Leerlingenvervoer (4)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Geen klantvriendelijke communicatie (779)	Gegrond	Opgelost	Bejegening

3	Niet akkoord met terugvordering (790, 793, 874)	Deels gegrond	Opgelost	Andere
---	--	---------------	----------	--------

3. Klachtenbeeld

Er werden slechts 4 klachten ontvangen op de afdeling tijdens het werkjaar 2006.

Eén klager was ontevreden over de elektronische communicatie van een medewerker. Na onderzoek bleek de klacht terecht en is er een gesprek geweest met het betrokken personeelslid, zodat dergelijke klachten in de toekomst vermeden zouden worden. Aan de klager werden excuses aangeboden.

De andere drie klachten gingen elk over het niet akkoord gaan met een terugvordering. De klagers kregen elk een simulatie van TBS in 2003, waar er een verkeerde berekeningswijze werd gebruikt. De klagers werden daardoor teveel uitbetaald, maar de fout werd ontdekt, waardoor ze een terugvordering ontvingen voor het bedrag dat ze ten onrechte ontvangen hadden. De klagers werden gewezen op de wettelijke termijn.

2.2.12 STUDIETOELAGEN

1. Tabel 2006

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	64
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	64
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	46
	Mail	7
	Telefoon	9
	Fax	1
	Bezoek	1
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	25
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	38
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3,18
	Mediaan	1,00
	0-10 dagen	45
	> 10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	27,55
	Mediaan	36,50
	0-20 dagen	23
	21-45 dagen	41
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	8
	Deels gegrond	17
	Ongegrond	39
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	15
	Deels opgelost	5
	Onopgelost	5
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	7
	Te lange behandeltermijn	6
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	7

2. Inhoud

Studietoelagen (64)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
5	Afwijzing wegens te hoge inkomsten (757) (773, 863, 864) (832)	Gegrond	Deels opgelost	Niet-correcte beslissing
		Ongegrond Gegrond	Niet opgelost	Andere

3	Afwijzing wegens te hoog kadastraal inkomen (820) (825) (831)	Deels gegrond Deels gegrond Ongegrond	Niet opgelost Opgelost	Andere Andere
4	Betwisting aantal punten in de leefeenheid (749, 840, 854, 856)	Ongegrond		
3	Opvraging van bijkomende informatie (743) (750) (798)	Gegrond Deels gegrond Deels gegrond	Opgelost Deels opgelost Opgelost	Andere Informatieverstrekking Andere
14	Terugvordering (761) (742, 845) (819) (746, 796, 797, 818, 826, 833, 853, 857, 858, 865) (852)	Deels gegrond Deels gegrond Deels gegrond Ongegrond Gegrond	Niet opgelost Opgelost Opgelost Opgelost	Andere Niet-correcte beslissing Informatieverstrekking Niet-correcte beslissing
2	Afwijzing op studiegebied (842, 855)	Ongegrond		
3	Kan statuut zelfstandig student niet behouden (748, 784) (776)	Ongegrond Gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
1	Kan statuut alleenstaande student niet verkrijgen (775)	Ongegrond		
8	Opgevraagde/gegeven informatie en behandeltermijn (744, 762, 777) (747, 780, 788) (751, 770)	Deels gegrond Ongegrond Deels gegrond	Opgelost Deels opgelost	Behandeltermijn Behandeltermijn
4	Onheuse telefonische behandeling Infolijn (756) (830) Onheuse telefonische bejegening en behandeltermijn (843) (824)	Ongegrond Deels gegrond Deels gegrond Ongegrond	Deels opgelost Niet opgelost	Bejegening Behandeltermijn
3	Geen berichtgeving met resultaat herziening aanvraag aan kandidaat gestuurd (799) (781) Informatie aan derden (795)	Ongegrond Gegrond Ongegrond	Opgelost	Informatieverstrekking

2	Te weinig aangerekende stupu (859, 862)	Ongegrond		
2	Informatieverstrekking (808) (834)	Ongegrond Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Studiefinancieringskrediet uitgeput (844)	Ongegrond		
1	Heroriëntering studierichting (810)	Ongegrond		
1	Geen aanvraagformulier aangekomen bij de afdeling Studietoelagen (807)	Ongegrond		
2	In aanmerking te nemen vermoedelijk inkomstenjaar (860) (787)	Ongegrond Deels gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
2	Afwijzing op nationaliteitsgebied (745) (778)	Gegrond Ongegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
1	Uitstel betaling om technische redenen (772)	Gegrond	Niet opgelost	Andere
1	Inkomsten van beide ouders ongeacht al dan niet gehuwd (752)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

De klachtencategorieën zijn gedeeltelijk gelieerd aan de regelgeving voor studietoelagen, gedeeltelijk aan de werking van de dienst.

Voor wat de regelgeving betreft : Omdat het recht op studiefinanciering afhankelijk is van de fiscaliteit worden de aanvragen waarvoor aanvankelijk studietoelage werd uitbetaald op basis van het geraamd vermoedelijke inkomen, herzien met de later door de belastingadministratie nageziene inkomsten. Dit kan resulteren in een gehele of gedeeltelijke terugvordering wat een reactie van ongenoegen of een gevoel van onrechtvaardigheid uitlokt bij de betrokken aanvragers, mede door het feit dat de belastingadministratie de nageziene inkomensgegevens pas twee jaar later kan meedelen. Veel aanvragers menen definitief recht te hebben op de studiefinanciering die ze hebben ontvangen op basis van een vermoedelijk inkomen, ook al vermeldt het daaromtrent door hen in te vullen formulier dat het gaat om een voorlopig onderzoek.

Een aantal mensen dienen een aanvraag in met de duidelijke verwachting studiefinanciering ook effectief te ontvangen. Ongenoegen door een afwijzing om welke decretale reden dan ook is te verwachten. Het betreft hier het in aanmerking te nemen inkomen of inkomstenjaar, het aantal punten in de leefeenheid waartoe de student behoort (aantal personen ten laste van de onderhoudsverstrekker van de student), de nationaliteitsvoorwaarden, het behoud of het verwerven van het statuut van de student.

Met betrekking tot de werking van de afdeling : het klachtendomein waarover het meest klachten binnenkwamen is de behandeltermijn. Van de 8 klachten waren drie ongegrond en vijf deels gegrond. De aanvragers van studiefinanciering worden reeds in het begin van het academiejaar geconfronteerd met een belangrijk deel van de studiekosten. Studiefinanciering die niet kan worden uitbetaald vóór eind december wegens het ontbreken van vereiste informatie kan aanleiding geven tot indienen van een klacht.

4. Evaluatie

Het aantal klachten in 2006 (64) blijft ongeveer op hetzelfde peil van de twee eraan voorafgaande jaren (63 in 2005 en 69 in 2004).

Voor de belangrijkste klachtencategorie “terugvorderingen” steeg het aantal klachten van 12 in 2005 naar 15 in 2006. De terugvorderingen hebben betrekking op verschillende academiejaren, en voornamelijk op de nageziene inkomsten (7). In één geval was de terugvordering het gevolg van herziening wegens het lager aantal studiepunten waarvoor volgens de databank tertiair onderwijs de student ingeschreven was dan dat oorspronkelijk uit het studieattest van de onderwijsinstelling bleek.

Eén klacht over terugvordering was gegrond.

De tweede belangrijkste klacht had betrekking tot de behandeltermijn van de aanvraag (8). De behandeltermijn is uiteraard afhankelijk of er bijkomende informatie aan de aanvrager dient te worden opgevraagd. Deze dossiers worden behandeld nadat de volledige en vóór november ingediende aanvragen werden behandeld. De door de aanvrager toegezonden bijkomende informatie wordt verwerkt in volgorde van binnenkomen bij de afdeling Studietoelagen.

Verder waren er vier klachten over onheuse telefonische bejegening waarvan drie in combinatie met informatieverstrekking en één met de behandeltermijn. Het betreft hier twee deels gegronde en twee ongegronde klachten.

5. Realisaties en voorstellen

De verder doorgedreven administratieve vereenvoudiging voor de burger houdt in dat deze vanaf het academiejaar 2006-2007 niet langer nog ook het aanslagbiljet betreffende het inkomen, of studieattesten van de onderwijsinstelling, bij de aanvraag moet voegen. De afdeling Studietoelagen heeft naast het rijksregister, de databank tertiair onderwijs, het woningenbestand van de Belastingdienst voor Vlaanderen en de woningendatabank, nu ook toegang tot de inkomstengegevens via een link met de databank van de belastingen. De burger zelf dient enkel nog die documenten te bezorgen over informatie die de afdeling Studietoelagen zelf niet bij machte is in te winnen, zoals het huurcontract ingeval de student logies neemt, of inkomstenattesten voor het onderzoek op basis van een nog niet door de belastingadministratie nagezien inkomen.

Ook voor het academiejaar 2006-2007 werden de aanvraagformulieren herzien en aangepast in het streven naar zo optimaal mogelijke duidelijkheid en eenvoud.

Vanaf het schooljaar 2007-2008 wordt ook de regelgeving studietoelagen voor het secundair onderwijs aangepast en gelijkgesteld met de regelgeving voor het hoger onderwijs.

Door het optrekken van inkomstengrenzen voor het secundair onderwijs naar de hogere inkomstengrenzen voor het hoger onderwijs zullen meer mensen in aanmerking komen voor studietoelage in het secundair onderwijs.

Ook vanaf het komende school- en academiejaar 2007-2008 wordt er verholpen aan een oud zeer, namen één gezinsdossier voor alle kinderen in het secundair onderwijs én de hoogstudenten. Er zal dus enkel nog één aanvraag voor alle kinderen gezamenlijk moeten worden ingediend. Deze gezamenlijke aanvraag kunnen ingediend bij, en behandeld worden door hetzij de diensten voor Studietoelage in de provincie hetzij de afdeling Studietoelagen in Brussel.

6. Procedure

Ter informatie :

De klachten in verband met het secundair onderwijs werden doorgestuurd naar de klachtenbehandelaars van de diensten Studietoelagen van de provincies die de klager rechtstreeks op de hoogte brengen van het resultaat van het onderzoek van de klacht.

Vanaf het school- en academiejaar 2007-2008 zullen alle klachtenbehandelaars instaan voor zowel klachten in verband met het secundair onderwijs als het hoger onderwijs.

Deze klachtenbehandelaars zijn:

Ludo Wuyts voor de provincie Antwerpen;

Benny Poitevin voor de provincie Vlaams Brabant;

Albert Jackers voor de provincie Limburg;

Eric Bourgeois voor de provincie Gent;

Johny Maes voor de provincie West-Vlaanderen;

Bart Muylaert voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

2.3 AFDELINGEN ZONDER KLANTENREACTIES

In de volgende afdelingen werden in de loop van het jaar 2006 geen klantenreacties geregistreerd:

- afdeling Begroting en Gegevensbeheer;
- afdeling Beleidsvoorbereiding Basisscholen;
- afdeling Beleidsvoorbereiding Personeel Basisonderwijs;
- afdeling Beleidsvoorbereiding Personeel Secundair Onderwijs;
- afdeling Universiteiten;
- afdeling Personeel, Logistiek, Boekhouding, Onderwijs;
- afdeling Coördinatie Onderwijspersoneel;
- afdeling Informatie en Documentatie Onderwijs.

3 GLOBALE EVALUATIE

3.1 VASTSTELLINGEN VOOR 2006

Globale cijfers

Hoewel de beslissing om ook voor het jaarverslag 2006 van de oude organisatiestructuur te vertrekken het voordeel biedt dat we de cijfers van 2006 met die van de voorgaande jaren kunnen vergelijken, is voorzichtigheid geboden, juist omdat de cijfers door de recente veranderingen niet altijd naar hetzelfde verwijzen als de oude.

Zeker voor de afdelingen waarvoor BBB een grote verandering betekende kunnen de resultaten een weerslag zijn van een verschillende aanpak voor en na de invoering van BBB en de verschillen accentueren of net minder opvallend maken. Het samentellen van de verschillende deelresultaten maakt het dan ook moeilijk om een sluitende analyse te maken.

Naast deze tegenstellingen tussen de “oude” en de “nieuwe” situatie willen we ook rekening houden met de verschillen tussen de afdelingen onderling. Elke afdeling heeft immers haar eigen takenpakket en doelgroepen. De klachtencultuur en de afspraken binnen de ene afdeling zijn dan ook niet noodzakelijk dezelfde als die binnen een andere, zoals ook blijkt uit de beschrijving van de verschillende procedures in de voorgaande edities van dit jaarverslag.

Dit alles betekent dat de cijfers voor de afdelingen altijd in combinatie met het deelrapport bekeken moeten worden en dat duidelijk moet zijn dat er in 2006 veranderingen doorgevoerd zijn die hun invloed hebben gehad op het klachtenmanagement en de rapportering erover.

We beperken ons daarom tot de meest in het oog springende resultaten voor 2006.

Afdelingen met klachten

Hoewel het globale aantal klachten nagenoeg stabiel gebleven is, is er een verschil in het aantal afdelingen dat klachten geregistreerd heeft. Daar waar in 2005 15 van de 20 afdelingen minstens één klacht registreerden, zijn er dat in 2006 maar 12. In de lijst van afdelingen met klachten zijn er vier afdelingen weggevallen en is er één bijgekomen. De verschillen zijn wel miniem: deze afdelingen gaan van één klacht naar nul of omgekeerd.

De afdelingen met beleidsuitvoering in de naam hebben alle minder klachten geregistreerd. Voor drie van deze vier afdelingen bedraagt de vermindering ongeveer 50%. Daartegenover staat dat voor rekening van de afdelingen (DKO, VWO, CLB) die opgegaan zijn in verschillende andere afdelingen meer klachten geregistreerd werden. In totaal gaat het om bijna een verdubbeling.

Ook de afdeling Hogescholen kent opmerkelijk meer klachten. Hetzelfde geldt voor het secretariaat-generaal.

Of deze verschuivingen op toeval dan wel op een gewijzigde werkwijze terug te voeren zijn, is niet duidelijk.

Ontvangstmelding

In ons verslag van vorig jaar kaartten we aan dat de verdere stijging van het aantal klachten waarvoor geen ontvangstmelding verstuurd wordt hoewel de klacht niet binnen de tien dagen afgehandeld is, problematisch was. Dit jaar is het aandeel van deze klachten gezakt naar 17,36%. Toch heeft de helft van de afdelingen die een deelrapport gemaakt hebben, in minstens één geval geen ontvangstmelding gestuurd waar dit wel vereist was. Bij drie van deze afdelingen wordt zelfs in geen enkel geval een ontvangstmelding gestuurd. Naar de klant toe blijft dit onverdedigbaar.

Resultaat

Het aandeel ongegronde klachten stijgt verder terwijl dat van de volledig gegronde klachten verder daalt. De oorzaak hiervan kan zowel bij de administratie als bij de klant liggen. Het meest voor de hand liggend is allicht dat in een aantal gevallen sneller gezegd wordt dat de klacht niet zijn oorsprong vindt in falende dienstverlening en dus ongegrond is. Het kan natuurlijk ook zijn dat de klant sneller klaagt, ook als daar niet echt reden toe is. Het feit echter dat het globale aantal klachten niet toeneemt, spreekt dit tegen.

Het hoge aandeel onopgeloste klachten of slechts gedeeltelijk opgeloste klachten lijkt erop te wijzen dat de klachten steeds complexer worden en fouten niet zonder meer hersteld kunnen worden. Dat in steeds meer gevallen “andere” in plaats van een van de duidelijk benoemde ombudsnormen aangestipt wordt, lijkt dit te bevestigen.

Bereikbaarheid

Dat het globale aantal geregistreerde klachten niet stijgt, mag geen reden tot hoerageroep zijn. Het gebeurt immers dat klanten met een ander oogmerk dan het indienen van een klacht in contact treden met de administratie en terloops melding maken van feiten waarover ze niet tevreden zijn. Zulke uitingen van ongenoegen gaan bijna zeker verloren. Initiatieven als de federale Kafka site, waar ook klachten over onderwijs binnenkomen die niet in onze klachtendatabank staan, tonen zeer duidelijk aan dat de captatie van klachten zeker verbeterd kan worden.

We zijn er ons misschien te weinig bewust van dat de overheid voor veel klanten nog te weinig toegankelijk is. Contact opnemen met de bevoegde dienst is voor iemand die de onderwijsadministratie niet of onvoldoende kent, een moeilijke opgave. Wellicht is de drempel voor het formuleren van klachten in een aantal gevallen te hoog. Dat geldt niet zozeer voor de onderwijsinstellingen die regelmatig contact houden met de onderwijsadministratie, maar wel voor onderwijspersoneelsleden die deze communicatie over het algemeen door hun onderwijsinstelling laten afhandelen en meer nog voor de gewone burger die tenslotte ook een onderwijsklant is.

De Vlaamse Infolijn/1700 mag dan wel bij een breder publiek bekend zijn, de vraag blijft of de klant ook weet dat hij daar terecht kan voor informatie over hoe en bij welke instantie hij nu juist moet klagen. Een snelle blik op de nieuwe websites van de verschillende entiteiten leert bovendien dat informatie over de mogelijkheid om te klagen niet voor het grijpen ligt.

Frappanter nog is dat op deze websites (“Wegwijs in de administratie”) contactgegevens niet altijd in het oog springen, dat een telefoonnummer niet altijd vermeld wordt en dat de opgegeven “anonieme” e-mailadressen met de naam van de afdeling vaak koel en afstandelijk overkomen. Gebrekkige (informatie over de) bereikbaarheid kan dan mee leiden tot de paradox dat er geen klachten zijn waarbij de ombudsnorm bereikbaarheid geschonden werd.

Dit verklaart misschien wel waarom een minder gemakkelijke drager als de brief nog steeds in de meeste gevallen gekozen wordt en waarom de Vlaamse ombudsdienst, die wel grote bekendheid geniet, in bijna de helft van de gevallen (geregistreerde klachten) gekozen wordt en waarom beide hoger scoren dan in 2005.

Maar er zijn waarschijnlijk nog redenen waarom niet alle klachten de administratie bereiken. Het is immers zo dat wie zich onrechtvaardig behandeld voelt, uitgerekend bij die dienst moet gaan klagen die hij als boosdoener beschouwt en die dus voor hem rechter en betrokken partij is.

Dit alles is jammer. Niet-geregistreerde klachten zijn immers evenveel gemiste kansen om onze eigen dienstverlening te verbeteren. Wie gelooft dat zijn eigen functioneren niet tot ontevredenheid aanleiding geeft of kan geven, ziet (te) weinig reden om iets te veranderen.

3.2 NIEUWE ONTWIKKELINGEN

Voor de captatie van de klachten zal een centraal meldpunt per entiteit opgericht worden.

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 voorbij 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.

ART. 2bis.

Voor de toepassing van dit decreet wordt verstaan onder :

1° bestuursinstantie :

- a) een rechtspersoon die is opgericht bij of krachtens de Grondwet, een wet, decreet of ordonnantie;
- b) een natuurlijke persoon, een groepering van natuurlijke personen, een rechtspersoon of groepering van rechtspersonen die in hun werking bepaald en gecontroleerd worden door a);
- c) een natuurlijke persoon, een groepering van natuurlijke personen, een rechtspersoon of een groepering van rechtspersonen, voor zover zij door een bestuursinstantie in de zin van a) zijn belast met de uitoefening van een taak van algemeen belang of voor zover zij een taak van algemeen belang behartigen en beslissingen nemen die derden binden.

Het Vlaams Parlement en zijn diensten en instellingen vallen buiten deze definitie. De uitvoerende macht valt er eveneens buiten voor zover die optreedt in een rechterlijke hoedanigheid;

2° bestuursinstantie van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest : elk ministerie, departement of verzelfstandigd agentschap van de Vlaamse administratie, een Vlaamse wetenschappelijke instelling of een Vlaamse openbare instelling. Als Vlaamse openbare instelling wordt beschouwd elke publiekrechtelijke rechtspersoon die werd opgericht bij of krachtens een wet of decreet, en die ressorteert onder de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

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 bestuursinstanties 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 die worden gedaan bij de uitvoering van de opdrachten bedoeld in 1° en § 2, voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening van de bestuursinstanties van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest te verbeteren en verslag uit te brengen overeenkomstig de artikelen 16, § 2, en 18;

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

De behandeling 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 bestuursinstanties, telkens wanneer hun door decreten of reglementen taken worden toevertrouwd die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren, ongeacht of dat gebeurt door middel van deconcentratie of decentralisatie van bevoegdheden :

§ 2. De Vlaamse ombudsman heeft tevens als opdracht meldingen te onderzoeken van personeelsleden van bestuursinstanties van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse gewest, die in de uitoefening van hun ambt nalatigheden, misbruiken of misdrijven binnen de bestuursinstantie 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.

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. 7bis.

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 bestuursinstantie.

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. 11bis.

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 bestuursinstantie als bedoeld in artikel 2bis. De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met die overheid om genoegdoening te krijgen.

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

ART. 12bis.

Elk personeelslid verbonden aan een bestuursinstantie van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest 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 bestuursinstantie 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 bestuursinstantie;

5° de klacht betrekking heeft op feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure.

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

De bestuursinstantie 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 bestuursinstantie in kennis van de klacht die hij wil onderzoeken.

ART. 15.

§ 1. De Vlaamse ombudsman kan de bestuursinstantie 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 bestuursinstantie 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 bestuursinstantie te verzoenen.

§ 2. Hij kan aan de bestuursinstantie 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 bestuursinstantie, 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 bestuursinstanties - 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 bestuursinstanties 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. 22bis.

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 juridictioneel beroep aanhangig is.

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

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

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

Artikel 10

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

Artikel 11

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

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

Artikel 12

De bestuursinstelling brengt jaarlijks vóór 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 2005/20

Datum: 18 maart 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 juridictioneel beroep aanhangig is (zie ook punt 3.4).

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

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

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

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

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

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

1.5. Klachten dienen, net als meldingen en vragen om informatie, beschouwd te worden als een positief signaal vanwege de burger, als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de uitvoeringspraktijk van de Vlaamse overheid. Tekortkomingen in ons functioneren kunnen erdoor aan het licht worden gebracht. 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 juridische 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.

4.3 AANBEVELINGEN

4.3.1 THEMATISCHE AANBEVELINGEN VOOR ONDERWIJS DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST (1999-2005)

2005

AANBEVELING 2005-18

De Vlaamse overheid (en met name de afdeling Studietoelagen en de cel NARIC) moet de informatieverstrekking aan studenten over buitenlandse opleidingen, die volgens de internationale databanken niet erkend zijn, verbeteren en een rechtstreekse gegevensuitwisseling met de bevoegde instanties in het land verzekeren om uitsluitel te geven over de erkenning van de opleiding.

AANBEVELING 2005-19

De Vlaamse overheid (en met name de afdelingen die vrijstellingen van inschrijvingsgeld beoordelen) moet haar bevoegdheid om te beoordelen of een attest is afgeleverd door de "bevoegde overheid" ten volle benutten. Het verdient ook aanbeveling om deze algemene benaming te hanteren in de regelgeving in plaats van limitatief instanties op te sommen.

AANBEVELING 2005-20

De Vlaamse overheid (en met name de afdelingen die instaan voor de dienstverlening aan het onderwijspersoneel) moet potentiële gebruikers van uitstapregelingen kunnen informeren over de concrete invulling van hun situatie. Binnen een redelijke termijn moet, bijvoorbeeld via een berekeningsprogramma op de website, een oplossing worden geboden.

AANBEVELING 2005-21

De Vlaamse overheid (en met name het Gemeenschapsonderwijs) moet voldoende soepel, efficiënt en klantvriendelijk omgaan met klachten. Het Gemeenschapsonderwijs moet een aantal basisvereisten inzake klachtenbehandeling waarborgen in alle scholen en met de scholengroepen hierover de discussie kunnen aangaan.

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.

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.

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.

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.

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.

1999

AANBEVELING 1999-25

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

AANBEVELING 1999-26

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

AANBEVELING 1999-27

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

4.3.2 RESOLUTIE BETREFFENDE DE VOORSTELLEN EN DE ALGEMENE AANBEVELINGEN UIT HET JAARVERSLAG 2005 VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Het Vlaams Parlement,

- gelet op:
 - 1° het Jaarverslag 2005 van de Vlaamse Ombudsdienst, dat op 19 april 2006 werd ingediend in het Vlaams Parlement (*Parl. St. Vl. Parl. 2005-06*, nr. 41/1);
 - 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 16 mei 2006 (*Parl. St. Vl. Parl. 2005-06*, nr. 41/3);
- overwegende dat de voorstellen en de algemene aanbevelingen in het bijzonder gericht zijn aan de Vlaamse overheidsdiensten;
- vraagt de Vlaamse Regering:
 - 1° ervoor te zorgen dat de mogelijkheid om een beroep te doen op eerstelijnsklachtbehandeling en op de Vlaamse Ombudsdienst, wordt vermeld op de informatieve en besluitvormingsdocumenten van de Vlaamse overheidsdiensten;
 - 2° gebruik te maken van de hervormingsoperatie Beter Bestuurlijk Beleid om het klachtrecht opnieuw te positioneren in de nieuwe structuren van de Vlaamse administratie;
 - 3° ervoor te zorgen dat de Vlaamse overheid op het vlak van de verwerking van gegevens, de terbeschikkingstelling van informatie en de geldigheid van attesten zoveel mogelijk de trend van internationalisering volgt, met name inzake de erkenning van diploma's en de onroerende voorheffing;
 - 4° ervoor te zorgen dat er bij de lancering van nieuwe steunmaatregelen een goede aansluiting is op de voorgaande stelsels, voldoende middelen vrij te maken en begeleidende maatregelen op korte en op lange termijn te treffen;
 - 5° een proactiever beleid te voeren op het gebied van afbetalingen, waarbij de Vlaamse fiscale overheid in een zo vroeg mogelijk stadium en op eigen initiatief de mogelijkheid van afbetalingen voorstelt aan belastingplichtigen die met ernstige betalingsmoeilijkheden kampen, zodat een redelijk en haalbaar afbetalingsplan kan worden afgesproken, zeker wanneer de betalingsproblemen mede het gevolg zijn van het feit dat aanslagbiljetten van verschillende jaren samen komen;
 - 6° ervoor te zorgen dat de handhavingskwaliteit wordt verhoogd, waarbij preventief optreden en samenwerking tussen de diverse bevoegdheidsniveaus belangrijke elementen zijn;
 - 7° de RIA optimaal te benutten voor de verbetering van de inhoudelijke kwaliteit van de wetgeving.

Aangenomen door het Vlaams Parlement,

Brussel, 29 november 2006.

4.4 ENKELE KLACHTENCOÖRDINATOREN/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

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@regcom.be

Centrale klachtencoördinator Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs

Peggy De Tollenaere

Koningsstraat 94

1000 Brussel

Tel: 02/221.05.11

Fax: 02/221.05.31

<http://www.agion.be/pages/contact.aspx>

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

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

www.federaalombudsman.be

Vlaamse ombudsdienst

Bernard Hubeau

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

Tel : 0800/240.50 of 02/552.48.48

klachten@vlaamseombudsdienst.be

www.vlaamseombudsdienst.be

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

4.5 KLACHTENCOÖRDINATOREN NA DE INVOERING VAN BBB

DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING					
Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
MOD	Annie Hofman	02/553.87.88	1B10	annie.hofman@ond.vlaanderen.be	Interne, managementondersteunende diensten (personeel, logistiek, boekhouding, ict, juridische cel)
Stafdiensten	Floriaan Vossen	02/553.95.39	5B17	floriaan.vossen@ond.vlaanderen.be	Gegevensbeheer, statistische publicaties
Strategische Beleidsondersteuning	Ann Dejaeghere	02/553.95.41	5C04	ann.dejaeghere@ond.vlaanderen.be	Algemene coördinatie van de beleidsvoorbereiding
Arbeidsvoorwaardenbeleid	Bernadette Warnier	02/553.89.47	2C13	bernadette.warnier@ond.vlaanderen.be	Arbeidsvoorwaardenbeleid
Ondersteuningsbeleid	Ward Dejaegher	02/553.86.24	1AB04	ward.dejaegher@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding ondersteuningsbeleid: CLB, nascholing, ouders, leerlingenvervoer, inspectie, begeleidingsdiensten, schoolsport, spijbelen
Instellingen en Leerlingen Basisonderwijs en DKO	Karl Wauters	02/553.92.36	4A06	karl.wauters@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding instellingen en leerlingen Basisonderwijs en DKO

Curriculum	Christine De Coninck	02/553.88.18	2B04	christine.deconinck@ond.vlaanderen.be	Curriculum
Instellingen en Leerlingen Secundair Onderwijs en Volwassenenonderwijs	Ruben Plees	02/553.89.66	2C01	ruben.plees@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding instellingen en leerlingen secundair onderwijs en volwassenenonderwijs
Internationale Relaties Onderwijs en Vorming	Maddy Bollen	02/553.89.40	2M12	maddy.bollen@ond.vlaanderen.be	Internationale dossiers
Hoger Onderwijs	Ann Raiglot	02/553.98.39	7A01	ann.raiglot@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding hoger onderwijs

AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN

Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Personeel Basisonderwijs en CLB	Annuschka Seyssens	02/553.93.03	4B14	annuschka.seyssens@ond.vlaanderen.be	Correcte en tijdige uitbetaling salarissen personeelsleden, beheer bijbehorende financiële en administratieve personeelsdossiers, verstrekking inlichtingen
Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel	Christa Vandenhende	02/553.65.02	1C13	christa.vandenhende@ond.vlaanderen.be	Wedden, DINCO, juridisch advies, arbeidsongevallen, begroting , coördinatie uitvoerbaarheidstoets, andere ondersteunende activiteiten
Personeel Secundair Onderwijs en DKO	Staf Permentier	02/553.91.08	3AB04	staf.permentier@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel secundair onderwijs en DKO
Scholen Basisonderwijs en CLB	Annick Claes	02/553.93.82	4A24	annick.claes@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering scholen basisonderwijs en CLB
ICT					
Scholen Secundair Onderwijs en DKO	May Van Elst	02/553.87.13	2A10	may.vanelst@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering leerlingen- en schooldossiers
Advies en Ondersteuning Scholen					

ONDERWIJSDIENSTENCENTRUM HOGER ONDERWIJS EN VOLWASSENENONDERWIJS

Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Personeel en Instellingen Hoger Onderwijs	Wim Leybaert	02/553.97.01	6A07	wim.leybaert@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel en instellingen hoger onderwijs
Personeel en Instellingen Levenslang Leren	Jeroen Seels	02/553.97.64	6C07	jeroen.seels@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering en personeelsmateries van instellingen voor onderwijs sociale promotie, tweedekansonderwijs, basiseducatie en afstandsonderwijs
Studiefinanciering Leerlingen, Studenten en Cursisten	Marc Reniers Roland D'Hoker	02/553.86.37 02/553.86.40	1M02 1M02	marc.reniers@ond.vlaanderen.be roland.dhoker@ond.vlaanderen.be	Studiefinanciering leerlingen, studenten en cursisten

AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSCOMMUNICATIE

Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Informatie en Communicatie	Joke Pieraert	02/553.96.52	5A08	jo.pieraert@ond.vlaanderen.be	Communicatie met de onderwijswereld en het brede publiek
Klasse	Patrick De Busscher	02/553.96.86	0G09	patrick.debusscher@ond.vlaanderen.be	Klasse, Klasse voor ouders, Yeti, Maks!, elektronische nieuwsbrieven, websites

MINISTERIE VAN ONDERWIJS EN VORMING

Afdeling	Centrale coördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Stafdiensten	Willy Van Belleghem	02/553.95.55	5B01	willy.vanbelleghem@ond.vlaanderen.be	Centrale opvolging van de klachtenvoorziening en beleidsrapportering

4.6 KLACHTENCOÖRDINATOREN TOT DE INVOERING VAN BBB

BOVENBOUW					
Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Beleidscoördinatie	Ann Dejaeghere	02/553.95.41	5C04	ann.dejaeghere@ond.vlaanderen.be	Algemene coördinatie van de beleidsvoorbereiding
Begroting en Gegevensbeheer	Ann Van Driessche	02/553.95.40	5B20	ann.vandriessche@ond.vlaanderen.be	Gegevensbeheer Publicaties
Secretariaat-generaal	Ann Bellon	02/553.95.00	5B16	ann.bellon@ond.vlaanderen.be	Zorgvuldig bestuur Publicaties Inspectie

ADMINISTRATIE BASISONDERWIJS

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

ADMINISTRATIE SECUNDAIR ONDERWIJS

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

ADMINISTRATIE HOGER ONDERWIJS EN WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK

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

ADMINISTRATIE PERMANENTE VORMING

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

ADMINISTRATIE ONDERSTEUNING

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

CENTRALE KLACHTENCOÖRDINATIE

Afdeling	Centrale coördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Secretariaat-generaal	Willy Van Belleghem	02/553.95.55	5B01	willy.vanbelleghem@ond.vlaanderen.be	Centrale opvolging van de klachtenvoorziening en beleidsrapportering

Vragenlijst voor het verslag 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: AGION

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

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:	x
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	
--------------------------------	--

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	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:	
	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

Besprek 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](#)



Verslag 2006 Klachtencoördinatie

GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap (het Gemeenschapsonderwijs)

Inleiding

Het Gemeenschapsonderwijs, verder het GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap genoemd, kent een zeer specifieke structuur die is geregeld in het Bijzonder Decreet van 14 juli 1998 betreffende het Gemeenschapsonderwijs. Er zijn drie bestuursniveaus voorzien. In de eerste plaats zijn er de meer dan 700 onderwijsinstellingen, voor om en bij de 300 000 leerlingen en cursisten, met de directeur en een adviserende schoolraad (lokale niveau). De instellingen worden gegroepeerd in 28 scholengroepen waar de Raad van Bestuur het beleid uitstippelt, samen met de algemeen directeur (meso-niveau). Op het centrale niveau is er de Raad van het Gemeenschapsonderwijs met zijn centrale en administratieve diensten (centrale niveau). Hier worden de strategische beslissingen genomen in verband met het Gemeenschapsonderwijs.

De bevoegdheidsverdeling tussen de 3 niveaus is in overeenstemming met de bepalingen van het Bijzonder Decreet van 14 juli 1998 betreffende het gemeenschapsonderwijs. In overeenstemming met de decretale bepalingen liggen de residuair bevoegdheden bij de Raad van Bestuur van de Scholengroep. Voor de bevoegdheden die behoren tot het lokale en het meso-niveau is de uitgewerkte klachtenprocedure, goedgekeurd door de raad van het gemeenschapsonderwijs op 3 december 2004, in overeenstemming met de bevoegdheidsverdeling bepaald door het Bijzonder Decreet. Ze omvat volgende stappen: school – algemeen directeur – Raad van Bestuur van de scholengroep – Vlaamse Ombudsdienst.

Voor de bevoegdheden die behoren tot het centrale niveau (artikelen 33 t.e.m. 36 en 40 t.e.m. 44 van het Bijzonder Decreet van 14 juli 1998 betreffende het Gemeenschapsonderwijs) wordt de klacht behandeld door de bevoegde dienst onder supervisie van de afgevaardigd bestuurder.

Het is dan ook logisch dat, gezien de duidelijk onderscheiden bevoegdheidsverdeling, dit verslag uit twee delen bestaat, enerzijds de klachtenbehandeling door het centrale niveau, anderzijds een gecoördineerd verslag van de klachtenbehandeling binnen de 28 scholengroepen. De klachtencoördinator staat in voor de coördinatie van de werkingsverslagen van de scholengroepen.

Alle instellingen van het GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap respecteren de minimale basisvereisten betreffende klachtenbehandeling in overeenstemming met het Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.



A. Verslag over de klachtenbehandeling door het centrale niveau (centrale administratieve en pedagogische diensten)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	6
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	8

Aantal onontvankelijke klachten:	4
---	---

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:	1

Aantal ontvankelijke klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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:	

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:	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	1
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	5
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd	
	andere kanalen:	

2. Klachtenbeeld 2006

2.1 Inhoud van de klachten

2.1.1 Ontvankelijke klachten: 2

- 1) Klachten m.b.t. materiële aangelegenheden: 1 over de veiligheid op een bouwwerf
- 2) Klachten m.b.t. dienstverlening door de instelling: 1 over de verdeling van de paswoorden voor de toegang tot de portaal-site

2.1.2 Niet-ontvankelijke klachten: 4

- 1) Klachten m.b.t. het beleid in een instelling of de werking van een instelling (over specifieke elementen): 2 namelijk over de verdeling van de fluo-vestjes in de basisscholen van het gemeenschapsonderwijs en veronderstelde fusieplannen
- 2) Klachten m.b.t. een handeling, beslissing of houding van een personeelslid, een dienst of een bestuursorgaan: 2

2.2. Mate van gegrondheid van de klachten (ontvankelijke klachten)

	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond	Geen oordeel mogelijk
Materiële aangelegenheden	1			
Dienstverlening	1			

2.3. Mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost

	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost	Nog niet afgerond
Materiële aangelegenheden		1		
Dienstverlening	1			

2.4. Toegepaste ombudsnormen per inhoudelijke categorie bij de (deels) gegronde klachten

Materiële aangelegenheden: doeltreffende algemene informatieverstrekking

Dienstverlening: doeltreffende algemene informatieverstrekking; goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

2.5 Evaluatie van het klachtenbeeld

Slechts een klein aantal klachten valt onder de bevoegdheid van het centrale niveau (artikelen 33 t.e.m. 36 en 40 t.e.m. 44 van het Bijzonder Decreet van 14 juli 1998 betreffende het Gemeenschapsonderwijs). In dit geval wordt de klacht behandeld door de bevoegde dienst onder supervisie van de afgevaardigd bestuurder.

Het klachtenregister 2006 bevat 2 ontvankelijke klachten en 4 onontvankelijke klachten. 5 klachten werden ingediend per mail, 1 per brief, rechtstreeks bij de centrale diensten.

Klachten werden steeds binnen de 45 dagen afgehandeld. Tussen de ontvangstdatum en de mededeling van de beslissing liggen gemiddeld 8 dagen.

Van de gegronde klachten werd 1 klacht opgelost. In dit geval had de klager nog geen antwoord ontvangen op zijn vraag i.v.m. de toekenning van het paswoord van de nieuwe portaalsite. Deze vraag was niet onmiddellijk beantwoord omdat er problemen waren met de verdeling van de paswoorden.

1 klacht werd deels opgelost in die zin dat er wel een oplossing is gevonden voor een probleem dat zich stelde als gevolg van bouwwerken in een school, dit tot tevredenheid van de ouders. Zolang de bouwwerken aan de gang zijn wordt de veiligheid op de werf uiteraard verder opgevolgd.

Verder ontving de klachtencoördinator ook 24 meldingen van een technisch probleem bij de toepassing van het informaticaprogramma die moet gebruikt worden bij de tijdelijke kandidatuurstelling. Deze meldingen waren het gevolg van een tijdelijk serverprobleem en werden vrijwel onmiddellijk (binnen een paar uren) opgelost.

3. Concrete realisaties

De klachten werden zorgvuldig behandeld. 1 klacht werd gedeeltelijk opgelost omdat de bouwwerken waarover een klacht werd ingediend nog aan de gang zijn. De klacht handelde over het gebrek aan veiligheid op de bouwwerf door een grote kraan die op de speelplaats staat. In het bouwproject zijn verschillende partijen betrokken. Het GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap is bouwheer in dit dossier. De klacht werd ook bij meerdere instanties tegelijk ingediend en door deze instanties behandeld. De klacht is ook verstuurd naar minister Vandenbroucke, die een ambtenaar met een onderzoek heeft belast. Zodra de centrale administratie op de hoogte is gebracht van de klacht heeft de bevoegde afdeling de verschillende partijen bij elkaar gebracht om tot een oplossing van het veiligheidsprobleem te komen. Deze klacht werd ook op niveau van de scholengroep behandeld. De vader is voor een gesprek op school uitgenodigd.

Er werden geen klachten in 2^{de} lijn behandeld door de Vlaamse Ombudsdienst.

Het verslag van de klachtenrapportage van 2005 werd overgemaakt aan de verschillende afdelingen. Er werd gevraagd bijzondere aandacht te hebben voor de registratie van klachten en de taak van de centrale klachtencoördinator.

4. Geplande verbetervoorstellen

Sensibilisering en communicatie over de klachtenbehandeling in overeenstemming met het klachtendecreet.

B. Verslag over de klachtenbehandeling door het lokale niveau (scholen) en het meso-niveau (scholengroepen)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	189

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	188
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	66
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	3
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	31
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	5
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	8
	Beleid en regelgeving:	5
	Geen Vlaamse overheid:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	13

Aantal ontvankelijke klachten:	123
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	56
	deels gegrond:	26
	ongegrond:	41

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	60
	deels opgelost:	12
	onopgelost: nog niet afgerond:	6 4

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:	20
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	8
Onvoldoende bereikbaarheid:	11
Onheuse bejegening:	10
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	1
Afdoende motivering:	3
Gelijkheid en onpartijdigheid:	2
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	1
Correcte bejegening:	9
Actieve dienstverlening:	5
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	18
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	4
Redelijke behandeltermijn:	1
Efficiënte coördinatie:	2
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	1

Opmerking: Beide lijsten zijn ingevuld omdat een aantal scholengroepen ervoor gekozen hebben om de vereenvoudigde lijst te gebruiken. Voor een aantal klachten is de geschonden ombudsnorm niet gekend.

2. Klachtenbeeld 2006

2.1 Globale kwantitatieve gegevens

Op basis van de gegevens die de scholengroepen ter beschikking stelden blijkt dat er 189 klachten werden ingediend het voorbije jaar. Dit is meer dan een verdubbeling van het aantal klachten t.o.v. vorig jaar (70). Dit betekent niet dat er in onze instellingen meer klachten zijn. Voor de eerste maal werd aan de scholengroepen uitdrukkelijk gevraagd om hun eigen verslag op te maken. De sterke stijging heeft dus te maken met de verhoogde aandacht van de scholengroepen voor het belang van de rapportage.

Van de 189 klachten zijn er 123 ontvankelijk en 66 onontvankelijk. De verhouding tussen het aantal ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten blijft in vergelijking met vorig jaar nagenoeg gelijk (61 % ontvankelijke klachten in 2005 t.o.v. 65 % ontvankelijke klachten in 2006).

De grootste groep van niet-ontvankelijke klachten heeft betrekking op de uitreiking van B- en C-attesten. Hier moet de klacht worden beschouwd als een bezwaarschrift. Dergelijk bezwaarschrift past binnen de beroepsprocedure die is voorzien bij B- en C-attesten. Voor alle duidelijkheid: het gaat hier niet om klachten over het verloop van een beroepsprocedure. Hetzelfde geldt voor de orde-en tuchtmaatregelen die ten aanzien van leerlingen kunnen worden genomen. Ook hier is een beroepsprocedure voorzien.

67 klachten werden via de centrale diensten doorgestuurd naar de scholengroepen. 7 klachten bereikten onze instelling via de Vlaamse Ombudsdienst. Dit zijn er minder dan vorig jaar (11 in 2005). De meeste klachten worden dus rechtstreeks bij de bevoegde klachtenbehandelaar ingediend. De klager vindt m.a.w. vlugger zijn weg naar de bevoegde persoon.

Er worden nog steeds meer klachten via brief ingediend dan via mail of per telefoon.

56 van de 123 ontvankelijke klachten werden gegrond bevonden, 26 klachten deels gegrond en 41 klachten ongegrond. Ten opzichte van vorig jaar is er een stijging van het aantal gegronde en deels gegronde klachten.

Bij de (deels) gegronde klachten bleek na toetsing aan de ombudsnormen dat er in de meeste gevallen sprake is van een niet-correcte beslissing of handeling door een personeelslid van de instelling en een schending van de doeltreffende algemene informatieverstrekking.

Nagenoeg alle klachten werden behandeld binnen de voorziene termijn van 45 dagen. In de meeste gevallen worden de klachten veel sneller behandeld. 1 klacht werd niet binnen de gestelde termijn afgerond. Dit wordt verklaard door het feit dat er een verslag werd opgemaakt van het gesprek met alle betrokkenen. Dit verslag werd omwille van de schoolvakantie pas later opgestuurd.

2.2 Inhoud van de klachten

1. Klachten m.b.t. het beleid in een instelling of de werking van een instelling (over specifieke elementen): 4 over de werking van het schoolteam, personeelwissels
2. Klachten m.b.t. een handeling, beslissing of houding van een personeelslid, een dienst of een bestuursorgaan:
 - a. directie:
 - i. klachten over de houding van een directie in een bepaalde situatie: 13
 - ii. klachten betreffende een strafmaatregel: 11
 - iii. klacht over het verloop van een beroepsprocedure: 4
 - iv. klacht betreffende pesterijen op school: 6
 - v. klacht over het niet uitreiken van een getuigschrift: 1
 - vi. klacht m.b.t. de informatieverstrekking door de directie: 4

- vii. klacht m.b.t. de inhoud van het schoolreglement: 1
 - viii. klacht over het rookbeleid: 2
 - ix. klacht vanwege de burens: 2 over het buurtparkeren
- b. leerkracht:
- i. klacht over de houding van een leerkracht in een bepaalde situatie: 13
 - ii. klacht een relationeel probleem tussen leerkracht en ouder: 1
 - iii. klacht een relationeel probleem tussen leerkracht en leerling: 7
3. Klachten m.b.t een beslissing van de scholengroep: 2
 4. Klachten m.b.t. zorg en begeleiding van leerlingen: 3 (n.a.v. autisme-spectrum-stoornissen, ADHD)
 5. Klachten m.b.t. het verloop van een beroepsprocedure: 2 over de gevoerde communicatie
 6. Klachten m.b.t. financiële en materiële aangelegenheden:
 - a. financieel: 4 over de terugbetaling cursusgeld, 7 over dure schoolfacturen (te hoge financiële bijdragen voor kopieën), 1 loonbetwisting
 - b. materieel: 3 n.a.v. bouwwerkzaamheden, 1 over het onderhoud van het gebouw, 1 over de temperatuur in de klassen
 7. Klachten m.b.t. veiligheid: 1 over het ontbreken van veiligheidsgordels in de bus

Opmerking: Het was niet mogelijk om alle klachten te categoriseren. De reden hiervoor is dat de gegevens hiervoor ontbreken in een aantal verslagen van de scholengroepen. Er zullen maatregelen worden genomen om hieraan te verhelpen (zie 4. Geplande verbetervoorstellen, p.13). Maar toch blijft het ook voor de overige klachten moeilijk om ze te plaatsen binnen een inhoudelijke categorie omdat ze zeer verscheiden zijn en zeer plaats- en tijdsgebonden. Vaak is het een samenspel van diverse factoren waarbij een communicatiestoornis tussen de ouder en directie een belangrijke rol speelt.

2.3 Evaluatie van het klachtenbeeld

2.3.1 Klachten van burgers (ouders, derden, leerlingen,...)

Wat de ouders en leerlingen betreffen zijn in het onderwijs talrijke georganiseerde klachten- en beroepsmogelijkheden voorzien.

Er zijn bovendien nog een aantal commissies en instanties die ook klachten van ouders kunnen behandelen al dan niet binnen een georganiseerde beroepsprocedure. Een inventarisatie:

- De CLB's
- De vzw Raad voor ouders van het Gemeenschapsonderwijs
- Het centrum voor gelijkheid van kansen en racismebestrijding
- De Commissie Zorgvuldig Bestuur voor klachten betreffende o.m. de kosteloosheid van het onderwijs, het voeren van politieke propaganda in een instelling,... Deze commissie is ingesteld bij artikelen V.21-39 van het onderwijsdecreet XIII d.d. 13-07-2001.
- De Commissie betreffende leerlingenrechten
- Het Kinderrechtencommissariaat
- De Groep van de Acht (Antwerpen)
- Dienst Inspectie Consumptieproducten van de Federale Overheidsdienst Consumptieproducten.
- De bijzondere commissies voor de B- en C-attesten.
- Onderwijsinspectiediensten

De vertegenwoordiging van de ouders is in het GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap bovendien voorzien in de schoolraad. De schoolraad heeft een aantal advies- en overlegbevoegdheden ten aanzien van de directeur, de raad van bestuur en de algemeen directeur.

In de praktijk komt het erop neer dat de specificiteit van het onderwijs en de vele kanalen waar men met klachten terecht kan zich er niet toe lenen om een volledig beeld te bieden van alle knelpunten.

Cijfergegevens zeggen uiteindelijk ook zeer weinig over de kwaliteit van de klachtenbehandeling binnen de instellingen. Men mag bovendien ook niet uit het oog verliezen dat de meeste klachten op schoolniveau en/of informeel worden opgelost. Het is positief dat klagende ouders of andere belanghebbenden via een gesprek met de directie bijna altijd tevreden gestemd worden. Klachten worden dan ook in de praktijk vaak informeel opgelost en niet geregistreerd (artikel 6 klachtendecreet). Pas wanneer de klacht niet kan worden opgelost door de directie komt ze bij de scholengroep terecht.

De inhoud van de klachten is zeer verscheiden. Het is dan ook vrij moeilijk om er een categorie aan toe te kennen. Een groot aantal klachten komt van ouders die menen dat hun kind onrecht wordt aangedaan. Er is vaak sprake van een communicatiestoornis tussen de directie en de ouder. De ouders zijn in een aantal gevallen echter niet altijd geneigd om over hun grieven in dialoog te gaan met de directie. Nochtans is dit in de procedure de eerste stap naar een oplossing.

Wat men wel uit de cijfers kan afleiden is dat een groot aantal ontvankelijke klachten betrekking heeft op een handeling, beslissing of houding van een personeelslid zijnde de directie of leerkracht. 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. Dit verschilt niet met het klachtenbeeld van de voorbije jaren.

Ten opzichte van de voorbije jaren wordt wel een stijging vastgesteld van het aantal klachten over te hoge schoolfacturen. In elk schoolreglement moeten de kosten die zullen worden aangerekend tijdens het schooljaar uitdrukkelijk meegedeeld worden. Het tijdig meedelen van informatie aan de ouders over de te verwachten kosten is cruciaal.

Het gevolg dat aan de klachten wordt gegeven is zeer divers en contextgebonden. Een aantal voorbeelden. Naar aanleiding van klachten over pesterijen, schakelt men vaak de begeleidingshulp van het CLB in. Men gaat de communicatie met de ouders intensifiëren. De onderzoeksceel van het GO! Onderwijs van de Vlaamse gemeenschap wordt ingeschakeld. Er is extra oplettendheid voor nieuwe of gelijkaardige klachten.

2.3.2 Klachten van personeelsleden in de onderwijsinstellingen

Voor het personeel van het Gemeenschapsonderwijs zijn tal van georganiseerde beroepsmogelijkheden voorzien in het decreet van 27 maart 1991 waarvan de beroepsprocedures nader zijn uitgewerkt in een uitvoeringsbesluit van 22 mei 1991.

2.3.3 Vragen over het verloop van de klachtenprocedure beantwoord door de centrale klachtencoördinator

De klachtencoördinator ontving in het voorbije jaar 68 vragen over de klachtenprocedure. Er is op dit moment nog geen sprake van een klacht. Men wilde enkel informatie over de manier waarop men eventueel een klacht kon indienen. Ongeveer evenveel vragen worden gesteld per mail als per telefoon. De maanden mei en juni waren piekmomenten (11 klachten). Het laatste kwartaal is opmerkelijk rustiger geweest. Vanaf dit moment konden de ouders de klachtenprocedure ook raadplegen op onze website.

3. Concrete realisaties

3.1 Betreffende de klachtenbehandeling

Het dient te worden benadrukt dat klagende ouders of andere belanghebbenden via een gesprek met de directie bijna altijd tevreden gestemd worden. Weinig klagers maken van de mogelijkheid gebruik om klacht in te dienen bij de algemeen directeur of de Vlaamse Ombudsdienst. Komt het toch tot een klacht bij de algemeen directeur dan komt men meestal via een constructief gesprek tot een oplossing.

Er werd slechts 1 klacht in tweede lijn behandeld door de Vlaamse Ombudsdienst, dit tegenover 5 klachten in het jaar 2005. Dit illustreert toch wel het feit dat de klachtenbehandeling binnen de onderwijsinstellingen efficiënt verloopt. De Vlaamse Ombudsdienst trad op toen een beroepsprocedure tegen een uitgereikt C-attest door een betrokken ouder niet is ingezet. De ouder wenst wel een gesprek met een paar leden van de klassenraad. Dit is wettelijk echter niet voorzien.

Door de centrale administratieve diensten werd voor de scholengroepen een informatieronde opgestart over de beroepsprocedure rond de B- en C-attesten. Wat de B- en C-attesten betreffen moet een onderscheid worden gemaakt tussen de beroepsprocedure enerzijds en de klachtenprocedure in het kader van het klachtendecreet anderzijds. Klachten over het verloop van de beroepsprocedure zijn mogelijk maar mogen niet aangewend worden wanneer men vergeten is om een beroepsprocedure op te starten.

De klachtenbehandelaar binnen de scholengroep kan steeds een beroep doen op de klachtencoördinator van de centrale diensten voor ondersteuning, advies en bemiddeling. Dit wordt in elk specifiek geval steeds aangeboden. Het initiatief om hierop in te gaan berust bij de scholen en scholengroepen. De klachtencoördinator is het afgelopen jaar al 2 maal aanwezig geweest bij een bemiddelingsgesprek.

Het Centrum voor Nascholing organiseert binnen het kader van de navorming voor directies een nascholing "Omgaan met conflicten".

3.2 Betreffende de klachtenprocedure

Aanbevelingen van de centrale administratie:

- In de nieuwe modellen van schoolreglementen die eerder dit jaar aan alle instellingen van het Gemeenschapsonderwijs werden overgemaakt is de klachtenprocedure opgenomen. Aan alle instellingen is gevraagd deze procedure over te nemen in de schoolreglementen.
- De klachtenprocedure werd ter informatie voor de ouders ook gepubliceerd op onze website. Onder de rubriek 'ouders' kan men de procedure gemakkelijk terugvinden.

3.3 Inzake de klachtenrapportage

Voor de eerste maal werd aan elke scholengroep uitdrukkelijk gevraagd om ons een verslag over te maken van de klachtenbehandeling binnen hun scholengroep. Dit heeft geleid tot een hoger aantal geregistreerde klachten.

De klachtencoördinator staat in voor de coördinatie van de verslagen. Volgende moeilijkheden worden hierbij gesignaleerd:

- Toetsing aan de ombudsnormen: gezien de specificiteit van de onderwijscontext is het niet eenvoudig om de ombudsnormen toe te passen. Het gaat hier immers vaak niet om duidelijke administratieve handelingen. Veelal is er enkel sprake van een verstoorde communicatie tussen betrokkenen.

- Bepaling van de ontvankelijkheid van de klacht
- Het is moeilijk een gecoördineerd verslag op te maken omdat niet elk verslag dezelfde terminologie en aanpak gebruikt.
- Het behoort tot de bevoegdheid van de raden van bestuur van de scholengroepen om zinvolle conclusies te kunnen trekken uit de klachtenbehandeling binnen de eigen scholengroep.

Het vergt van de scholengroepen de nodige tijd om op een doeltreffende manier een aantal organisatorische vernieuwingen door te voeren. Het systematisch bijhouden van alle klachten vraagt een grote administratieve inspanning en draagt niet bij tot een vermindering van de planlast van de directies in de instellingen. De stafdienst Interne kwaliteit zal trachten de scholengroepen hierin te ondersteunen.

4. Geplande verbetervoorstellen

4.1 Vanuit de centrale administratieve diensten

- Verbeteren van het gebruiksgemak en de leesbaarheid van de handleiding voor de klachtenbehandelaar met een aantal praktische tips en aanbevelingen voor de klachtenbehandeling.
- Toelichting over de toepassing van de ombudsnormen.
- Toelichting over het gebruik van de klachtenformulieren. Deze formulieren stellen de klachtenbehandelaar in staat om het verloop van de klachtenbehandeling goed op te volgen. Het gebruik van de klachtenformulieren of het hanteren een ander opvolgsysteem zal worden aangemoedigd.
- De registratie van de klachten gebeurt best daar waar de klacht behandeld wordt. De registratie van klachten over onze instellingen dient te gebeuren binnen de scholengroep. Voor klachten die via de centrale diensten worden ingediend, zal per scholengroep een register worden aangelegd om de opvolging van de klachtenbehandeling te vergemakkelijken.
- Ondersteuning aanbieden bij het opmaken van het jaarverslag.

4.2 Vanuit de scholengroepen

- 1 scholengroep vermeldde het organiseren van navorming voor directeurs betreffende “feedback geven”
- Aandacht voor de registratie van klachten – opzetten van een registratiesysteem
- 1 scholengroep vermeldde het aanduiden van een vast aanspreekpunt voor de werkverdeling op de campus
- 1 scholengroep vermeldde een betere opvolging en verwerking van de klachten
- Betere informatiedoorstroming naar de doelgroepen

5. Procedure van de klachtenbehandeling

De klachtencoördinator staat in voor de coördinatie van de werkingsverslagen van de 28 scholengroepen. Voor de eerste maal werd aan de scholengroepen gevraagd om hun werkingsverslag op te maken.

Suggesties?

De datum van 10 februari waartegen het verslag moet ingediend worden bij de Vlaamse ombudsdienst is kort om alle verslagen inhoudelijk te kunnen verwerken.

Vragenlijst voor het verslag 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Behandelaar van externe klachten van de Hogeschool Gent, functie
uitgeoefend door het diensthoofd interne audit

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	7 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	NVT
	deels opgelost:	NVT
	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.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	NVT
Afdoende motivering:	NVT
Gelijkheid en onpartijdigheid:	NVT
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	NVT
Redelijkheid en evenredigheid:	NVT
Correcte bejegening:	NVT
Actieve dienstverlening:	NVT
Deugdelijke correspondentie:	NVT
Vlotte bereikbaarheid:	NVT
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	NVT
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	NVT
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 drager	brief:	0
	mail:	1
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	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.

1 vraag naar identiteitsgegevens van een voormalig oud-student: ontvankelijk, niet gegrond

1 vraag tot post factum schrapping van een geanonimiseerde getuigenis uit een eindwerk: ontvankelijk, niet gegrond

3. Klachtenbeeld 2006

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

Het aantal externe klachten in 2006 was gering. Daarbij ging het in beide gevallen eerder om vragen dan om klachten. Conform de vereisten van het decreet en de omzendbrief werden ze toch geregistreerd, onderzocht en beantwoord.

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?

Op het vlak van organisatie van klachtenbehandeling

In 2006 stelde het bestuurscollege van de Hogeschool Gent het diensthoofd van de dienst interne audit aan als behandelaar van externe klachten.

Op het vlak van behandeling van klachten

Voorstel aan het betrokken departement om een regeling uit te werken voor eindwerken die vertrouwelijke informatie bevatten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 met klachtenbehandeling begonnen is.

Invoering van een elektronisch registratiesysteem.

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 2006
over het klachtenmanagement**

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

Agentschap Jongerenwelzijn

Afdeling verwijzersbeleid-preventie
Afdeling Gemeenschapsinstellingen
Diensten van de Algemeen directeur

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	9
	meer dan 45 dagen:	3
	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 ontvankelijke klachten:	12
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	ongegrond:	6
	nog niet afgehandeld	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	2

Verdeling van de gegronde klachten volgens de ombudsnormen:

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	3
Andere:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	6
	mail:	1
	telefoon:	5
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	via kabinet:	2
	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.

	Verwijzers-preventie	Gemeenschapsinstellingen	Voorzieningenbeleid	Algemeen directeur
TOTAAL	12	0	0	0
Onontvankelijk	0			
Gegronde	6			
Ongegronde	6			
Nog niet afgehandeld	0			
Opgelost	3			
Niet opgelost	2			
Beslissing	2			
Behandeltermijn				
Informatieverstrekking	1			
Bereikbaarheid				
Bejegening	3			
Andere				

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

Het Vlaams agentschap Jongerenwelzijn bestaat uit vier entiteiten, afdelingen.

Een van deze afdelingen is de afdeling preventie- en verwijzersbeleid. Hieronder vallen de comités, sociale diensten van de jeugdrechtbank en bemiddelingscommissies.

Daarnaast zijn er de afdelingen gemeenschapsinstellingen en voorzieningenbeleid. Deze laatste werkt rond de subsidiëring van de private voorzieningen.

De diensten van de algemeen directeur zorgen voor de administratieve en logistieke ondersteuning. Melders kennen deze dienst vooral vanwege hun werking rond kinderbijslagen.

In 2006 was, zoals in het verleden, elke afdeling/dienst afzonderlijk bevoegd voor de klachtenbehandeling.

Afdeling gemeenschapsinstellingen

De gemeenschapsinstellingen hebben in 2006 geen klachten ontvangen.

Afdeling voorzieningenbeleid

Voorzieningenbeleid heeft in 2006 geen klachten ontvangen.

Algemeen directeur

De diensten van de algemeen directeur hebben in 2006 geen klachten ontvangen.

Afdeling verwijzers-preventie

In 2006 hebben 526 melders de weg naar JO-lijn gevonden, vierenveertig van hen hadden een klacht.

Tweeëndertig klachten werden direct opgelost, handelde over een private voorziening in de bijzondere jeugdbijstand of de melder wou geen actie vanuit JO-lijn. Zij kwamen niet in de klachtenregistratie terecht. In vergelijking met vorige jaren blijft dit aantal ongeveer gelijk. Met tweeëntachtig minderjarigen die ons contacteerden wordt het aandeel van die doelgroep eindelijk iets groter.

Van de zes gegronde klachten handelden er dit jaar een drietal over beslissingen die hersteld kunnen worden op het niveau van de teamverantwoordelijke. De toelichting over de werking van JO-lijn aan de teamverantwoordelijke vorig jaar, maakt samenwerking gemakkelijker.

Klachten omtrent de ombudsnorm “onheus behandeld” door de consulent, het bureau van het comité of de bemiddelingscommissie blijven moeilijk. Onze informatiebronnen zijn beperkt en de klacht handelt meestal om intenties die niet te controleren zijn. Deze klachten worden meestal gecategoriseerd als ongegrond, doch in het hulpverleningstraject zou dit opgenomen moeten worden. In het kader van het herstellen van de communicatie zou de mogelijkheid om van consulent te veranderen niet onmogelijk mogen zijn.

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

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 afdeling verwijzers- en preventiebeleid als de afdeling gemeenschapsinstellingen, maken werk van de implementatie van het decreet rechtspositie minderjarigen in de hulpverlening.

De afdeling verwijzers-en preventiebeleid bereidt een sectoriaal vormingsinitiatief omtrent dit decreet voor.

Vragenlijst voor het verslag 2006 over uw klachtenmanagement

IVA Zorg en Gezondheid

(Inclusief Koninklijke Academie voor Geneeskunde van België)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	59

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	53
	meer dan 45 dagen:	6
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	42
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	35
	Geen Vlaamse overheid:	5

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

Aantal ontvankelijke klachten:	17
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	15
	deels gegrond:	
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	16
	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:	1
Te lange behandeltermijn:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	3
Andere:	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 drager	brief:	26
	mail:	14
	telefoon:	1
	fax:	2
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	33
	via kabinet:	2
	via Vlaamse ombudsdienst:	8
	via georganiseerd middenveld:	
	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.

Europaproblematiek	gegrond: 1	ongegrond : 13	
	opgelost: 14		
	Onheuse bejegening: 1	Behandeltermijn: 4	Informatieverstrekking: 9
Informatieverstrekking	gegrond: 3	ongegrond :10	
	opgelost: 13		
	Informatieverstrekking: 12	Onheuse bejegening: 1	
Doorverwijzing	gegrond: 1	ongegrond : 3	
	opgelost: 4		
	Behandeltermijn: 1	Informatieverstrekking: 2	Bereikbaarheid: 1
Terugbetalingen	gegrond: 2	ongegrond : 1	
	opgelost: 3		
	Behandeltermijnen: 2	Informatieverstrekking: 1	
Deugdelijke correspondentie	gegrond: 1		
	opgelost: 1		
	Behandeltermijnen : 1		
Interne werking	gegrond: 1	ongegrond : 3	
	opgelost: 4		
	Informatieverstrekking: 4		
Hulp- & dienstverlening	gegrond: 3		

	opgelost: 3	
	Onheuse bejegening: 3	
Juridische dienstverlening	ongegronnd : 2	
	opgelost: 2	
	Informatieverstrekking: 2	
Norminterpretatie	ongegronnd : 1	
	opgelost: 1	
	Motivering: 1	
Andere	gegrond: 2	ongegronnd : 3
	opgelost: 4	
	Onheuse bejegening: 2	Informatieverstrekking: 2

3. Klachtenbeeld 2006

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

Klachten betreffende de Vlaamse Zorgkas

De onontvankelijke klachten gingen voornamelijk over beleidsbeslissingen en de regelgeving.

Bijvoorbeeld: waarom de zorgverzekering verplicht is? ; waarom vrijgestelden elk jaar hun statuut moeten bewijzen?

De Europaproblematiek is nog steeds een gevoelig onderwerp. Uitgaande grensarbeiders die nooit hun statuut hebben laten weten en die dan verontwaardigd zijn dat ze een betalingsuitnodiging krijgen. Door de nieuwe ziekteverzekeringwet van 1/01/2006 in Nederland hebben de “Nederbelgen” en andere komenwoners het moeilijk om aan kopieën van hun ziektepolissen of attesten te geraken.

De inwoners van de faciliteitengemeenten klagen er nog steeds over dat zij de Franse vertalingen van onze brieven steeds opnieuw moeten aanvragen en dat het soms lang duurt voor ze die vertaling ontvangen. Er zijn dan ook franstaligen die volgens de taalwetgeving geen recht op een vertaling hebben, deze personen uit hun misnoegen.

De klachten omtrent beleidsbepalingen zijn dan ook voor het Vlaams zorgfonds bedoeld. Wij verwijzen deze personen steeds door naar het Vlaams Zorgfonds of geven het klachtendossier onmiddellijk door naar het Vlaams Zorgfonds.

De ontvankelijke klachten, die meestal gegrond zijn, gaan over dubbele aansluitingen, Controles van MEDIWE bij zorgbehoevenden, en de lange behandeltermijn van dossiers voor de vrijstelling. Dubbele aansluitingen worden opgelost door contact op te nemen met de andere zorgkas en het Vlaams Zorgfonds.

De trage dienstverlening is te wijten aan piekmomenten in de werking van de Vlaamse Zorgkas. Na het versturen van een mailing is er heel veel reactie op onze correspondentie. Wij kunnen niet iedereen gezamenlijk een antwoord geven. Onze Infolijn wordt dan overstelpt met oproepen waardoor wij soms moeilijk of traag te bereiken zijn.

De inhoud en de vorm van onze brieven worden ook als eens aangehaald om over te klagen. Wij zijn echter verplicht iedereen op de hoogte te brengen van alle sancties die niet betaling van de jaarlijkse ledenbijdrage met zich kan meebrengen.

Doordat de omzendbrief voor uitgaande grensarbeiders dateert van 24/12/2005, klagen de meeste grensarbeiders over de lange duurtijd voor de behandeling van hun dossier. Voor deze omzendbrief was er geen enkele praktische regeling voor de vrijstellingen.

Klachten betreffende de afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg

Er werd slechts één klacht ingediend en die bleek ongegrond. Het betrof een herhaling van een klacht die reeds werd beantwoord in 2004. De klacht werd opnieuw beantwoord. In het antwoord aan de klager werd evenwel een verdere constructieve samenwerking en dialoog voorgesteld.

Klachten betreffende het Vlaamse Zorgfonds

In het begin van het jaar heeft het Vlaams Zorgfonds enkele klachten ontvangen in verband met problemen bij het terugbetalen van onterecht betaalde bijdragen voor de Vlaamse zorgverzekering omdat betrokkene buitenlands sociaal verzekerd was. In de loop van het jaar is het Vlaams Zorgfonds erin geslaagd de bijdragen aan deze personen terug te betalen.

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?

Betreffende de Vlaamse Zorgkas

De Vlaamse Zorgkas vzw streeft ernaar een goede en correcte dienstverlening aan te bieden. Het is echter niet altijd mogelijk voor iedereen goed te doen. Daarom streven wij ernaar om alle klachten te beantwoorden en indien mogelijk een oplossing voor te stellen.

Intern zijn de afspraken over wie wat doet verbeterd en verfijnd. Indien er problemen zijn of er is teveel 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 vlotte en efficiënte werking, het is ook een soort van teambuilding, samen werken waardoor de collegialiteit groeit. Een goede werksfeer bevordert immers de werkzaamheden en kan de dienstverlening optimaliseren!

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.

Eind 2006 hebben wij herinneringsbrieven verstuurd naar onze leden die nog openstaande ledenbijdragen hadden. Hierop is veel reactie gekomen omdat de administratieve geldboete in werking is getreden. Veel mensen denken dat ze nu automatisch ook een geldboete hebben opgelopen. Wij proberen iedereen gerust te stellen en op ieder zijn vragen te beantwoorden.

De aanvragen voor Franse vertalingen worden vergemakkelijkt doordat wij een speciaal voorbehouden telefoonnummer ter beschikking hebben. Dit nummer wordt bij alle briefwisseling naar de inwoners van de faciliteitengemeenten vermeld. De aanvrager belt dit nummer en geeft zijn rijksregisternummer en de mailingcode van de brief door. Daarna ontvangt hij de vertaling.

Betreffende de afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Gezondheidszorg

Aangezien er slechts één ongegronde klacht werd ingediend betreffende de werking van onze afdeling, konden er geen concrete verbeteringen worden opgestart.

Betreffende het Vlaams Zorgfonds

Naar aanleiding van een klacht is nu in een ministerieel besluit opgenomen dat de bijdragen van een persoon die vrijwillig bij een zorgkas kan aansluiten, door de zorgkas terugbetaald worden als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
de persoon toont aan dat hij op het moment van de betaling van de bijdragen niet geïnformeerd is over het feit dat de aansluiting vrijwillig is;
de terugbetaling gebeurt op schriftelijk verzoek van de persoon.

Concreet betekent dit dat de bijdragen van inwoners van Brussel kunnen terugbetaald worden wanneer blijkt dat de persoon dacht dat hij verplicht was de bijdragen te betalen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Klachtendienst Kind en Gezin

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	248

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	198
	meer dan 45 dagen:	45
	gemiddelde:	26,47

Aantal onontvankelijke klachten:	106
----------------------------------	-----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	7
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	18
	(Geen belang), te vaag, niet bereid meer info te verschaffen:	3
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	77
	Geen Vlaamse overheid:	-

	Interne personeelsaangelegenheden:	0
--	------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten:	142
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	33
	deels gegrond:	32
	ongegrond:	35

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	27
	deels opgelost:	16
	onopgelost:	6
	onduidelijkheid over de oplossing	16

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:	17
Te lange behandeltermijn:	24
Ontoereikende informatieverstrekking:	16
Onvoldoende bereikbaarheid:	3
Onheuse bejegening, afspraak niet nagekomen, onvriendelijk:	17
Andere (waaronder 3 over te weinig discreet):	8

Voor de 65 (deels) gegronde klachten werden samen 85 ombudsnormen aangekruist.

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager <i>De 6 oproepers die tegelijk kloegen over 2 diensten van Kind en Gezin, bvb over inspectie én over een administratieve dienst, worden hier maar 1 maal geteld (242 oproepen die aanleiding vormden tot 248 klachtendossiers).</i>	brief:	22
	mail:	128
	telefoon:	92
	fax:	-
	bezoek:	-

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen <i>De 6 oproepers die tegelijk kloegen over 2 diensten van Kind en Gezin, bvb over inspectie én over een administratieve dienst, worden hier maar 1 maal geteld (242 oproepen die aanleiding vormden tot 248 klachtendossiers).</i>	rechtstreeks van burger:	225
	via kabinet:	-
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	-
	andere kanalen: via personeelslid buiten de Klachtendienst, via een voorziening, via andere	13

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.

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 2005 tot 30 november 2006**.

Het aanvullen van het gegevensbestand werd afgesloten op 30 januari 2007. Op dat moment waren er nog 77 klachtendossiers die vóór 30 november 2006 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.

Bij de klachten over Kind en Gezin kan men inhoudelijk een onderscheid maken tussen enerzijds de 157 klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van de instelling en anderzijds de 64 klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning aan (aanstaande) ouders van jonge kinderen "ten velde". Verder wordt gekozen voor een aparte bespreking van de 16 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie of het beleid adoptie. Ten slotte waren er 11 ongenoegens over inspectie, een dienst die in de loop van 2006 werd ondergebracht bij het zelfstandig overheidsagentschap Inspectie, Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Samen gaat het om 248 klachten waarvan er 142 ontvankelijk waren.

Ongeveer 1 op de 4 klachten over een dienst of de dienstverlening van Kind en Gezin waren ongegrond. 45,8 % was minstens deels gegrond. Het ging om 33 gegronde en 32 deels gegronde klachten.

Tabel 1 : aantal ontvankelijke klachten over Kind en Gezin in 2006 naar de eindbevinding

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Gegrond of deels gegrond	65	45,8
Ongegrond	35	24,6
Terechte opmerking	6	4,2
Klacht blijft betwist	14	9,9
Klacht stopgezet*	17	12,0
Opvolging door andere dienst binnen K&G of door IVA inspectie	4	2,8
Nog niet afgewerkt op het moment van de registratie	1	0,7
Totaal	142	100,0

* 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 de (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin noteerde de Klachtendienst of het probleem na de klachtenbehandeling ook werd opgelost.

Ongeveer 1 op de 4 (deels) gegronde klachten werd opgelost. Een kwart werd deels opgelost en bij een kwart was er voor de Klachtendienst onduidelijkheid over de oplossing. Ongeveer 9 % van de (deels) gegronde klacht bleef onopgelost.

Tabel 2: aantal (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin in 2006 naar de mate van oplossing

	Aantal (deels) gegronde	%
Opgelost	27	41,5
Deels opgelost	16	24,6
Onopgelost	6	9,2
Onduidelijkheid over de oplossing	16	24,6
Totaal	65	100,0

Bij meer dan 1 op 3 (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin (36,9%) moest de klant te lang wachten. Bij een kwart van de deels gegronde klachten ging het om de inhoud van de dienstverlening of beslissing. Bij een ander kwart werd er te weinig of foutieve informatie verschaft aan de klant.

Tabel 3: aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de gegronde en deels gegronde klachten over Kind en Gezin in 2006

	Aantal*	% van klachtendossiers
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	17	26,2
Ontoereikende informatieverstrekking	16	24,6
Afspraak niet nagekomen	12	18,5
Te lang moeten wachten	24	36,9
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	5	7,7
Onvoldoende bereikbaar	3	4,6
Te weinig discretie	3	4,6
Praktisch probleem	1	1,5
(Interne) richtlijn, beleid	4	6,2
Totaal*	85	(N=65) 130,8

* Voor de 65 (deels) gegronde klachten werden samen 85 ombudsnormen gescoord. De registratie liet niet toe om bij de deels gegronde klachten die ombudsnormen eruit te halen die niet gegrond werden bevonden.

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006

Het totale aantal klachten over Kind en Gezin of over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin steeg in 2006 met 18,4 % tegenover 2005. Als men vergelijkt met het aantal klachten in 2004, gaat het om een stijging van 28,4 %.

Tabel 4: evolutie van het aantal klachten* over de jaren 2004, 2005 en 2006

	2004	2005	2006	evolutie in % tegenover 2005
Over Kind en Gezin (ontvankelijke)	136 (89)	182 (100)	245 (145°)	+36,3 (+45,0)
Over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin (ontvankelijke)	842 (656)	879 (728)	1008 (852)	+14,7 (+17,0)
Totaal	978	1061	1256	+18,4

* Ontvankelijke én onontvankelijke klachten

Er waren iets minder dan de helft meer ontvankelijke klachten over Kind en Gezin zelf (stijging met ongeveer 45 % tegenover het aantal in 2005).

Het aantal ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin steeg in 2006 met 17%.

Onderstaande tabel geeft meer details over deze categorie van klachten. Het aantal klachten steeg in dezelfde mate bij de verschillende sectoren.

Tabel 5: evolutie van het aantal ontvankelijke klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin over de jaren 2004, 2005 en 2006

	2004	2005	2006	evolutie in % tegenover 2005
Over een consultatiebureau	60	82	96	+17,1
Over een adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek, Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning of Vertrouwenscentrum	17	17	20	+ 17,6
Over een kinderopvangvoorziening	579	629	736	+17,0
gesubsidieerde opvang	(253)	(278)	(279)	(+0,4)
zelfstandige opvang	(302)	(329)	(407)	(+23,7)
(niet) gemelde opvang	(24)	(22)	(50)	(+127,3)
Totaal	656	728	852	+17,0

Het aantal klachten over de deelcategorie gesubsidieerde opvang bleef ongeveer gelijk met vorig jaar terwijl het aantal klachten over de deelcategorie klachten zelfstandige opvangvoorzieningen met ongeveer 24 % steeg.

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 ontwikkelde Kind en Gezin een geïnformatiseerd registratiesysteem voor de Klachtendienst. Het werd gebruik genomen op 1 december 2006.

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](#)

Verslag 2006 over klachtenmanagement

Naam van de dienst: Ombudsdienst van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	102

Op het ogenblik van de opmaak van dit rapport waren 2 klachten nog volop in behandeling en dus niet afgesloten. Eén andere klacht was eerder een informatieve vraag. Deze 3 klachten zijn niet mee opgenomen in dit rapport en zitten dus ook niet vervat in het totale aantal klachten.

De terugval van het aantal klachten in 2006 t.o.v. het aantal in 2005 (227) springt onmiddellijk in het oog. Er zijn meerdere mogelijke verklaringen voor dit fenomeen.

Vooreerst is er de inhaaloperatie op het vlak van de individuele materiële bijstand (IMB). De achterstand voor de behandeling van de aanvragen voor hulpmiddelen en aanpassingen aan de woning in de provinciale afdelingen is weggewerkt. De doorlooptijd van een aanvraagdossier is aanzienlijk verkort.

Ook op het vlak van de uitbetalingstermijnen boekte het VAPH een significante vooruitgang. De achterstand is weggewerkt en aanvragers van hulpmiddelen of aanpassingen krijgen hun facturen uitbetaald binnen een gemiddelde termijn van 5 weken.

Ten tweede kan het kwaliteitsbeleid in de voorzieningen een effect hebben. Het kwaliteitsdecreet (15/12/2000) legde de voorzieningen een heel pak verplichtingen op: een kwaliteitssysteem, de neerslag van dat systeem in een kwaliteitshandboek met uitgeschreven procedures, sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen (SMK's), een kwaliteitscoördinator. De eerste twee jaren (2002-2003) staken de voorzieningen vooral hun tijd en energie in de uitbouw van het kwaliteitssysteem en het uitschrijven van het kwaliteitshandboek. Pas nadien, vanaf 2004, is de nadruk verschoven naar de concrete implementatie. Dit wil zeggen dat het pas de laatste twee jaren is dat de kwaliteit van de dienstverlening, onder meer op het vlak van de inspraak van de gebruiker, gevoelig aan het stijgen is. Een betere dienstverlening en een grotere inspraak van de gebruiker kunnen automatisch een daling van de klachten tot gevolg hebben.

Vroeger hadden de voorzieningen overigens schrik van klachten van gebruikers. Nu beschouwen de auditoren (t.t.z. de inspecteurs) het als abnormaal als er geen of bijna geen klachten geregistreerd worden door de voorzieningen. De aanwezigheid van klachten is immers een gezond teken aan de wand dat er voldoende openheid heerst opdat gebruikers problemen op tafel durven leggen en die met de voorziening durven te bespreken.

Tenslotte zijn er de gevolgen van BBB. Zo is sinds 1 april 2006 de volledige sector Opleiding en Tewerkstelling overgeheveld van het Vlaams Fonds naar de VDAB. Alle klachten met betrekking tot de Beschutte Werkplaatsen, het ATB-netwerk (ATB, CGVB en CBO's) en de ondersteuningsmaatregelen voor werkgevers en werknemers zijn onttrokken aan het VAPH. Dit is een derde factor ter verklaring van het dalende aantal klachten bij het VAPH.

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	91 klachten
	meer dan 45 dagen:	11 klachten
	gemiddelde:	22 dagen

Opvallend hier is dat het aantal klachten dat buiten de termijn van 45 dagen afgehandeld werd, gevoelig gedaald is. In 2005 was dat nog één op vijf, in 2006 was dat 1 op tien. In 2005 wijzigde de regelgeving omtrent de terugbetaling van bedden en relaxzetels meermaals en dit zorgde voor onduidelijkheid. Daardoor hadden de klachten in dat verband een lange behandelingstermijn. Dit is wellicht grotendeels de verklaring van de verbetering in 2006.

Aantal onontvankelijke klachten:	41
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	4
	Meer dan een jaar voor indiening:	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	13
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	2
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	12
	Geen Vlaamse overheid:	8
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

2 klachten waren onontvankelijk op basis van 2 redenen van onontvankelijkheid.

De meest voorkomende situatie waarin nog niet alle beroepsmogelijkheden aangewend werden (7 van de 13 gevallen) is die waarbij een gebruiker van een voorziening met zijn klacht niet eerst de klachtenprocedure van de voorziening zelf volgt maar rechtstreeks bij het VAPH komt aankloppen.

In de klachten die onontvankelijk zijn omdat zij het beleid en de regelgeving als voorwerp hebben, valt niet echt een lijn te herkennen. Vier van die klachten hebben betrekking op uiteenlopende aspecten van de individuele materiële bijstand.

Van de klachten die onontvankelijk zijn omdat ze niet onder de bevoegdheid van de Vlaamse overheid vallen, zijn er 3 die betrekking hebben op de multidisciplinaire teams (MDT's) en 2 op hulpmiddelenleveranciers.

De onontvankelijke klachten komen niet verder voor in de cijfers noch in de algemene bespreking. Dit wil uiteraard niet zeggen dat die klachten verticaal geklasseerd worden. Net zoals in het geval van de ontvankelijke klachten, doet de Ombudsdienst zijn onderzoek, raadpleegt hij eventueel de betrokken partijen en formuleert hij een eindconclusie. De klacht is dan wel onontvankelijk verklaard, maar de Ombudsdienst probeert toch de klager een stapje dichterbij een oplossing te brengen, en dit vanuit zijn sociale opdracht.

Aantal ontvankelijke klachten:	61
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	39
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	22

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	23
	deels opgelost:	9
	onopgelost:	7

De deels opgeloste klachten zijn grotendeels die klachten waarbij derde instanties betrokken zijn voor de oplossing. Die instanties engageerden zich telkens om hun bijdrage tot de oplossing van de klacht te leveren.

De onopgeloste klachten kunnen als volgt gecategoriseerd worden:

- 3 klachten hebben te maken met de wachtlijsten voor opvang in een voorziening
- 1 klacht heeft te maken met de prioriteitenlijst voor de toekenning van een PAB
- 3 klachten hebben te maken met het aandeel van derden:
 - 1 van het vrederecht en/of een beschutte werkplaats
 - 1 van de VDAB (na en mede door BBB)
 - 1 van een hulpmiddelenleverancier

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen	Aantal
Niet-correcte beslissing (Inhoud)	9
Te lange behandeltermijn:	11
Ontoereikende informatieverstrekking:	14
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	4
Ander:	0

Enige analyse van de klachten tengevolge van een ontoereikende informatieverstrekking leert dat in 4 gevallen de oorzaak te zoeken is bij een slechte en/of onvolledige communicatie vanuit het VAPH naar de cliënt toe en in 3 gevallen bij de ondeskundigheid van het betrokken personeelslid van het VAPH.

Over de klachten op basis van een te lange behandeltermijn kan het volgende gezegd worden:

- 3 klachten hadden te maken met de wachtlijsten om bij een voorziening terecht te kunnen
- 2 klachten hadden betrekking op de behandeltermijn voor de aanvraag van individuele materiële bijstand (IMB)
- 2 klachten hadden te maken met de termijn waarbinnen een aanvraag door de administratie voorgelegd werd aan de Provinciale Evaluatiecommissie (PEC)

Aantal klachten volgens de drager	brief:	29
	mail:	42
	telefoon:	26
	fax:	2
	bezoek:	3

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	64
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	19
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen	19

Onder de klachten via 'andere kanalen ' zitten onder meer de klachten die ingediend worden via andere overheidsinstanties dan de Vlaamse Ombudsdienst of diegene die door personeelsleden van voorzieningen ingediend worden.

3. Klachtenbeeld 2005

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

Zoals reeds in het eerste deel van dit rapport aangehaald, is het aantal klachten het afgelopen jaar sterk gedaald in vergelijking met de voorgaande jaren. Voor deze daling haalden wij reeds drie globale mogelijke redenen aan :

1. Er was een grote inhaaloperatie binnen het VAPH op het vlak van materiële bijstand (IMB, hulpmiddelen). Daardoor is de doorlooptijd van dossiers gevoelig verkort. Ook op het vlak van de betalingstermijnen heeft het VAPH de achterstand weggewerkt : facturen worden nu binnen een termijn van 5 weken terugbetaald.
2. Het kwaliteitsbeleid in voorzieningen kan mogelijks een effect hebben : een betere dienstverlening en een grotere inspraak van de gebruikers doet het aantal klachten dalen. In de voorzieningen zelf is er trouwens ook een interne klachtenprocedure, die in éérste lijn al een aantal van de klachten kan oplossen.
3. Door Beter Bestuurlijk Beleid zijn een aantal bevoegdheden van het VAPH naar andere agentschappen overgeheveld. Zo is alles wat met tewerkstelling en opleiding voor personen met een handicap te maken heeft vanaf 1 april naar de VDAB overgeheveld. Ook klachten over beschutte werkplaatsen, ATB-diensten en arbeidsondersteunende maatregelen behoren niet meer tot de bevoegdheid van het VAPH. Dit werkt eveneens een vermindering van het aantal klachten in de hand.

Inhoudelijk kunnen we de klachten groeperen rond een aantal grote thema's :

1. het lange wachten op een geschikte plaats in een dienst of voorziening
2. de werking van voorzieningen
3. lange doorlooptijd van dossiers
4. beslissingen over hulpmiddelen
5. beslissingen omtrent het [persoonlijke-assistentiebudget](#)

Verwijderd: persoonlijke assistentiebudget

Wachlijsten

Een heel aantal klachten is gericht tegen de wachlijsten binnen de zorgsector voor personen met een handicap. Voor de meeste zorgvormen is de vraag inderdaad groter dan het aanbod. Daarom worden de meest urgente zorgvragen normaliter het éérst opgelost. Dit zorgt voor nogal wat ongerustheid bij de personen met een handicap, waardoor die zich vroeger op de wachtlijst plaatsen. Uit onderzoek weten we, dat vele van de geregistreerde zorgvragen niet zo urgent zijn. Daarom spreken we niet langer van een wachtlijst, maar van een Centrale Registratielijst voor de Zorgvragen (CRZ). Toch zijn er uiteraard ook heel wat zorgvragen die wél urgent zijn, waarvoor niet onmiddellijk een oplossing bestaat. Sommige van deze personen klagen hierover bij de klachtendienst van het VAPH.

Verwijderd: Voor wat betreft

Verwijderd: in de voorzieningen is de eerstelijns klachtendienst niet in staat om deze problemen

Een bijkomend probleem voor het VAPH is het feit dat de voorzieningen door het VAPH niet

verplicht kunnen worden om specifieke personen met een handicap op te nemen. Er is dus géén opnameplicht en voorzieningen 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. Dat is het zgn. Regionaal Overleg (ROG). Nieuw is dat op het einde van 2006 de zorgregie in een stroomversnelling is geraakt door de aanstelling van 5 nieuwe zorgcoördinatoren. Deze coördinatoren zullen aan dit regionaal overleg kunnen deelnemen. Dat zal de transparantie verhogen. (De 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.)

Verwijderd: werken

Verwijderd: Provinciaal is er wel een

Verwijderd: diverse

Verwijderd: dus

Verwijderd: regio's

Verwijderd: zouden

Reeds in het verleden hebben we de inspanningen van de Vlaamse Regering aangehaald om de wachtlijsten verder weg te werken. Daartoe is een zgn. uitbreidingsbeleid reeds een aantal jaren gerealiseerd, waarbij in alle zorgvormen bijkomende plaatsen worden gecreëerd. Deze extra budgettaire inspanningen zullen nog enige jaren noodzakelijk zijn om een voldoende capaciteit in alle vormen te realiseren.

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.

Verwijderd: méér en méér

Verwijderd: deze wachtlijst.

Verwijderd: deze klachten,

De werking van voorzieningen

De klachten tegen de werking van voorzieningen is heel divers. Zo zijn er klachten over (seksuele) misbruiken; klachten over hulpverlening, klachten over eigen financiële bijdragen, over de samenstelling van de gebruikersraden, enz. Veelal werkt de ombudsdienst van het VAPH hiertoe samen met de inspectiedienst. Deze inspectiedienst, die vroeger deel uitmaakte van het VAPH, is intussen autonoom geworden in een Agentschap Inspectie Welzijn. Daarom waren er nieuwe afspraken noodzakelijk, om de samenwerking VAPH – Inspectie Welzijn aan de nieuwe realiteit aan te passen. (zie volgend punt)

Aanvragen voor hulpmiddelen / lange doorlooptijden

Klachten omtrent aanvragen voor hulpmiddelen hebben soms te maken met een te lange doorlooptijd van het dossier. Sommige dossiers zijn effectief vrij ingewikkeld, waardoor de doorlooptijd makkelijk oploopt (bijvoorbeeld voor hulpmiddelen die via de Bijzondere Bijstandsc commissie worden moeten aangevraagd worden).

Verwijderd: doorlooptijd. Door het korfsysteem

Soms is ook de doorlooptijd van het voortraject (beschrijving van de diagnose in een multidisciplinair verslag door een multidisciplinair team) zeer lang. Ook daarover gaan sommige klachten. In een tweetal gevallen wordt ook de diagnose van zo'n multidisciplinair team door de persoon met een handicap in vraag gesteld. Zo is er een geval, waarbij door een fout van een team (het niet laten passeren van het dossier bij de Bijzondere Bijstandsc commissie) de persoon met een handicap heel wat geld misloopt. In deze gevallen heeft de klachtendienst de zaak opgelost door de vraag opnieuw te laten behandelen.

Soms klagen mensen ook over de kwaliteit van de hulpmiddelen (vb. over aanpassingen van de wagen)

Persoonlijke-Assistentiebudget

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. Daarom worden er elk jaar opnieuw prioriteitenregels door de Minister van Welzijn opgesteld. Vele personen met een reële zorgnood blijven daardoor op de PAB-wachtlijst staan.

De klachtendienst kan hierin echter geen 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 aangeboord.

Verwijderd: Hier zijn twee factoren het voorwerp van een klacht : ¶

Verwijderd: mensen

Verwijderd: zijn

Verwijderd: ze

Verwijderd: en

Verwijderd: at heeft natuurlijk

Verwijderd: dit

Verwijderd:

Verwijderd: doordrukken :

Verwijderd:

Verwijderd: ,

Verwijderd: geschikter situatie

Verwijderd: er slechts 5% personen uit

Verwijderd: voorzieningen,

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 het afgelopen jaar zijn een aantal problemen, o.a. op aangeven van de klachtendienst, op het raadgevend comité besproken. Zo werd voor personen met een handicap met een levensbedreigende medische problematiek een nieuwe regeling voorgesteld, waarbij voor deze doelgroep in voorzieningen méér personeel zou kunnen ingezet worden. Ook de inhaaloperatie in de provinciale afdelingen, waarbij de achterstand in het verwerken van de dossiers is weggewerkt, is een voorbeeld van dergelijke realisatie.

Op het einde van 2006 zijn gesprekken opgestart met de IVA Inspectie om tot een gezamenlijke procedure te komen voor de behandeling van de klachten tegen voorzieningen. Deze nieuwe werkmethode zal geformaliseerd worden in een Service Level Agreement (SLA) met het Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

In 2006 heeft de Ombudsdienst van het VAPH een Access-programma in gebruik genomen voor de registratie van de klachten. Dat programma werd overgenomen van het vroegere departement EWBL. Het laat een betere opvolging van de klachten toe op het vlak van de behandelingstermijnen en een meer uniforme kwalificatie van de klachten i.f.v. de ombudsnormen, de ontvankelijkheidsgronden, enz.

De gehanteerde categorieën blijken evenwel niet altijd (meer) overeen te stemmen met die in het stramien voor de klachtenrapportage vanuit de Vlaamse Ombudsdienst.

Voor de rest is de procedure van de klachtenbehandeling ongewijzigd gebleven: gebruik van het register met een uniek nummer voor iedere klacht, een papieren dossier voor iedere klacht, een ontvangstmelding binnen de 10 dagen, een gemotiveerde antwoordbrief binnen de 45 dagen, een brief met de stand van zaken wanneer de klacht niet afgehandeld kan worden binnen de 45 dagen, een verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst voor het geval de klager ons antwoord onvoldoende acht.

Tot 1 april 2006 (BBB) werden de klachten over voorzieningen verder overhandigd aan de dienst Inspectie van het VAPH. Na 1 april 2006 werd informeel afgesproken dat de klachten tegen voorzieningen die bij het VAPH zelf toekwamen door de Ombudsdienst van het VAPH zouden worden behandeld en diegene die bij het Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin belandden, door het inspectieagentschap zelf.

Vragenlijst voor het verslag 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Ombudsdienst OPENBAAR PSYCHIATRISCH ZIEKENHUIS GEEL
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	108

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	108
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	
----------------------------------	--

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

Aantal ontvankelijke klachten:	108
--------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	87
	mail:	3
	telefoon:	10
	fax:	
	bezoek:	8

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	108
	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.

In het Opz wordt niet gescreend op gegronde of ongegronde klachten. Een klacht is een negatieve beleving en er wordt altijd een gesprek gepland. Soms worden klachten geformuleerd die gerelateerd zijn aan het ziektebeeld, waardoor ze vaak niet gegrond zijn, maar aangezien we hen ernstig nemen, plannen we een gesprek en door het gesprek is vaak de patient gerustgesteld of geïnformeerd of heeft hij op zijn minst het gevoel gehoord te zijn geweest. In principe zou je kunnen noteren dat ze niet in aanmerking komen, maar door het feit dat we met psychiatrische patienten werken, behandelen we ze als volwaardig. De ervaring leert dat de patient daardoor zijn negatieve gevoel toch op een waardige manier heeft kunnen meedelen en dat er naar geluisterd werd.

3. Klachtenbeeld 2005

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

Klachten over accommodatie:

Er waren dominante klachten over overhitte lokalen, slaapruidtes in het ziekenhuis. De airco was onvoldoende en de temperaturen in de ruimtes stegen boven 30graden waardoor het onaangenaam vertoeven was. Individuele airco systemen werden geïnstalleerd maar waren onvoldoende. Er moet een structurele aanpak komen.

Klachten rond wegvallen therapies:

Als therapies niet doorgaan omwille van ziekte of andere wettige afwezigheden van de therapeuten, gaat de therapie niet door. Er is slechts af en toe een vervanging waardoor patienten terecht klachten uiten naar de continuïteit van het programma. Therapies betreffende ergo, creatieve therapie, sport, kine

Deze klachten werden aan de directie voor verdere oplossing overgemaakt voor een vervangingssysteem op te zetten.

Klachten rond communicatie/informatie:

Vaak zijn patienten toch onvoldoende geïnformeerd over de huishoudregels van de leefeenheid. Ze ontvangen een brochure maar is soms onvoldoende gekend en geweten, wat klachten regeneerd.

Opname wordt niet alleen schriftelijk maar ook mondeling toegelicht.

Soms ontstaan er ook communicatiestoornissen tussen patienten waar de hulpverleners en patienten samen met de ombudsdienst een tevreden oplossing bereiken door middel van de bemiddeling.

Klachten rond verlies van goederen:

Voornamelijk op gesloten leefeenheid moeten allerlei apparaten in bewaring worden gegeven voor mogelijke ongevallen te vermijden. Bijvoorbeeld gsm, scheerapparaat,... Er werd geen sluitend systeem uitgewerkt waardoor er verliezen optraden. Deze werden uiteraard vergoed door de instelling waar een structurele maatregel werd geïnstalleerd.

Klachten rond voeding:

Op sommige afdeling verblijven voornamelijk jonge mensen, de porties worden specifiek per afdeling bekeken. Op de jongere afdeling worden de porties vergroot en wordt er s avonds nog eten in de keuken geplaatst zodanig dat ze rond 820uur ook nog iets kunnen eten.

Klachten rond rookverbod;

Ingevolge het rookverbod moeten de patienten buiten roken maar stonden in weer en wind en onbeschermd.

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?

Structurele maatregelen werden geïnstalleerd rond alle bovenvernoemde thema's.

De directie heeft structurele, constructieve, preventieve maatregelen genomen op architectonisch vlak om de zon te weren bij een hittegolf. Uitbouw van luiken, airco maatregelen...

Voor de vervanging van therapies werd er per discipline een vervanging regeling uitgewerkt zodanig dat er toch een minimale therapie-aanbod kan gegarandeerd zijn.

Op vlak van communicatie en organisatie wordt intensief bij een opname een uitvoerige documentatie en verbale uitleg gegeven over de huishoudregels.

Op vlak van verlies van goederen zijn er kastjes en labels ontworpen om het verlies te vermijden en een systeem gehanteerd dat de traffic van het uitgeleende goed kan opgevolgd worden.

Voor de voeding wordt er per leefeenheid een aangepaste portie uitgewerkt, voor de jongeren een grotere portie, voor de ouderen aan aangepast dessert bv geen appels....

Voor de rokers werd er op elke leefeenheid een afdak of plaats voorzien waar ze iets afgeschermd kunnen roken.

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.

Is niet gewijzigd.

Enkel de wet op patiëntenrechten worden actief geïmplementeerd in de informatiefolder bij opname.

Elke patiënt die opgenomen wordt krijgt schriftelijk een brochure over ombudsdienst en de wet op patiëntenrechten.

Suggesties?

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

Patiënten en personeel hebben mogelijks een hogere bereidwilligheid in de psychiatrie dan op andere domeinen. De bemiddeling loopt bijna altijd succesvol. Het feit dat ze ernstig en waardig als gelijkwaardige gesprekspartner worden genomen geeft een bijzonder hoge succesrate en een tevreden oplossing.

De hulpverleners zien de ombudsdienst als middel om kwalitatieve behandeling te bieden omdat ze klachten op het juiste niveau worden behandeld.

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Openbaar psychiatrisch Zorgcentrum Rekem

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	86

Aantal dagen 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 OPZC Rekem, waarna wel een beslissing zal worden meegedeeld. In 2006 heeft zich dergelijk voorval evenwel niet voorgedaan.

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 ontvankelijke klachten:	86
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	86
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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.

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	

	Deugdelijke correspondentie:	
	Vlotte bereikbaarheid:	
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
	Redelijke behandeltermijn:	
	Efficiënte coördinatie:	
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager		
	brief of mail:	5
	telefoon:	24
	fax:	
	bezoek:	57

Aantal klachten volgens het kanaal 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.

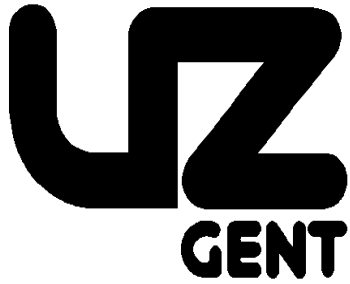
14 **Efficiënte coördinatie**

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](#)



JAARVERSLAG OMBUDSDIENST 2006

UZ GENT

De Pintelaan 185 - B 9000 Gent

Tel: 09/240.21.11 - Fax: 09/240.39.00 - info@uzgent.be

Vragenlijst voor het verslag 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: ombudsdienst UZ Gent

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	473

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	320 ⁽¹⁾
	meer dan 45 dagen:	78 ⁽¹⁾
	gemiddelde:	30

Aantal onontvankelijke klachten:	4 ⁽¹⁾
----------------------------------	------------------

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:	4
	Beleid en regelgeving:	-
	Geen Vlaamse overheid:	-
	Interne personeelsaangelegenheden:	-

¹ Open dossiers: 71

Aantal ontvankelijke klachten:	469
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	124 ⁽²⁾
	deels gegrond:	23 ⁽²⁾
	ongegrond:	86 ⁽²⁾

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	116
	deels opgelost:	13
	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.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	48
Te lange behandeltermijn:	7
Ontoereikende informatieverstrekking:	95
Onvoldoende bereikbaarheid:	22
Onheuse bejegening:	76
Andere:	179

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:	-

² Gegrondheid onduidelijk (165) en Open dossiers (71) niet inbegrepen

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	-
---	---

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	112
	mail:	98
	telefoon:	202
	fax:	2
	bezoek:	59

Aantal klachten volgens het kanaal 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
som gegronde en opgelost	38	8	16	39	6
som gegronde en deels opgelost	1	3	6	1	0
som gegronde en onopgelost	2	0	6	1	2
som gegronde niet correcte beslissing	2	1	0	5	0
som gegronde te lange behandeltermijn	0	0	0	0	0
som gegronde ontoereikende info	15	3	2	3	0
som gegronde onvoldoende bereikbaar	2	1	2	0	0
som gegronde onheuse bejegening	7	2	1	1	1
som gegronde andere	11	4	15	12	3
som deels gegronde en opgelost	2	3	2	1	0
som deels gegronde en deels opgelost	1	0	0	0	1
som deels gegronde en onopgelost	1	1	6	0	0
som deels gegronde niet correcte beslissing	1	1	0	0	0
som deels gegronde te lange behandeltermijn	0	0	0	0	0
som deels gegronde ontoereikende info	2	3	1	0	0
som deels gegronde onvoldoende bereikbaarheid	0	0	0	0	0
som deels gegronde onheuse bejegening	0	0	1	0	0
som deels gegronde andere	0	1	0	0	2
som ongegronde	44	12	22	33	4
som onduidelijk	66	31	25	28	14

3. Klachtenbeeld 2006

3.1. Inleiding

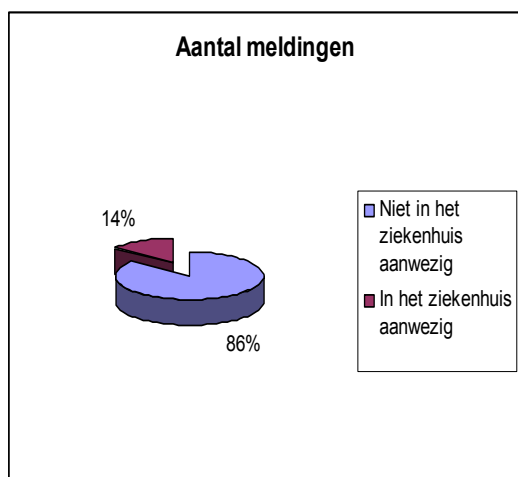
De Ombudsdienst van het UZ Gent heeft in het totaal 473 meldingen geregistreerd waarbij een dossier overeenstemt met 1 fysiek persoon en niet noodzakelijkerwijze met een enkele klacht. Een dossier kan bijgevolg meerdere klachten omvatten. Van de 473 meldingen werden er 469 effectief weerhouden, gezien er 4 anonieme klachten werden geïntroduceerd.

Binnen de 473 meldingen zijn er 377 die effectief weerhouden werden als klachtenmelding. Er werden 64 personen geregistreerd die op de Ombudsdienst beroep deden voor louter informatieve zaken en er werden tevens 32 interne meldingen geregistreerd. De interne meldingen betreffen meldingen van potentiële problemen die verricht worden door interne medewerkers van het UZ Gent.

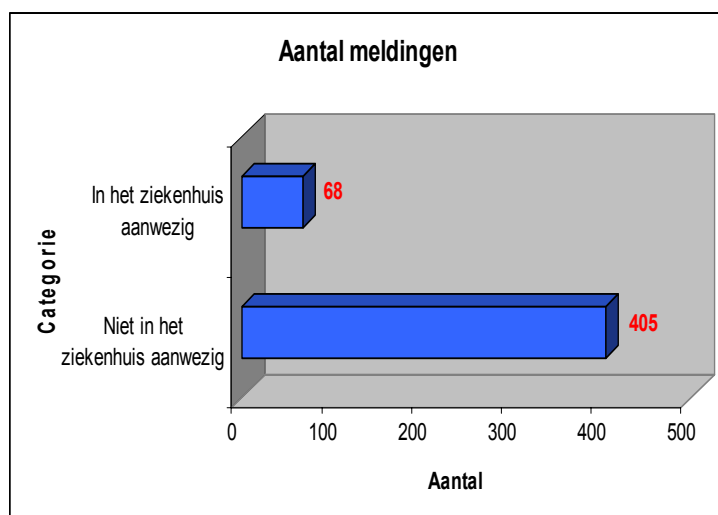
In vergelijking tot het jaar 2005 (350 geregistreerde dossiers) is er een toename vastgesteld van 35%. Wat de effectieve klachtendossiers betreft is er een toename van 30% (377 in 2006 ten opzichte van 290 in 2005). De toename aan klachten is deels te wijten aan een verhoogde mondigheid bij de patiënt en het feit dat de weg naar de Ombudsdienst, mede door de publieke belangstelling, ook sneller gevonden werd.

3.2. Analyse van het klachtenbeeld

In de hierna volgende bespreking wordt een globale analyse doorgevoerd van de effectief weerhouden meldingen. Van de 469 effectief weerhouden meldingen zijn er 68 melders nog aanwezig in het ziekenhuis, op het moment waarop de klacht ontstond. De overige 405 melders zijn niet meer aanwezig op het moment van de klacht. Dit is mede te verklaren na analyse van het klachtenbeeld zelf: bepaalde medische gevolgen, administratief-financiële problemen en/of organisatorisch problemen uitten zich slechts op langere termijn. Daarenboven zijn patiënten doorgaans tijdens hun hospitalisatie of op het moment van ontslagname doorgaans niet onmiddellijk gefixeerd op het neerleggen van een klacht en worden situaties die voor hen negatief ervaren worden eerst overwogen of met naaste familieleden of vrienden besproken vooraleer de stap wordt gezet om een klacht effectief neer te leggen. De Grafieken 1.a en 1.b. geven een overzicht van het aantal effectief weerhouden meldingen in het jaar 2006 en de plaats waar de patiënt zich bevindt op het moment van klachtenmelding.



Grafiek 1.a. Procentuele verdeling aantal meldingen vs plaats van patiënt op moment van de melding



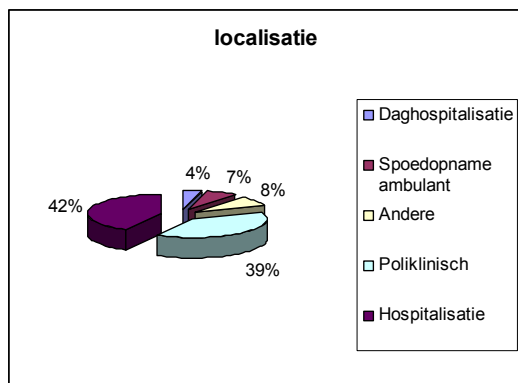
Grafiek 1.b. Overzicht van het aantal meldingen vs. Plaats van de patiënt op het moment van de melding (totaal van 473 klachtmeldingen)

Verdere analyse van het klachtenbeeld geeft duidelijk aan dat de meeste klachten op het moment van het ontstaan van de melding zich situeren bij opgenomen patiënten, gevolgd door patiënten die zich aanbieden voor een poliklinische consultatie. Beide categorieën bevinden zich in dezelfde grootorde (42 %, respectievelijk 39% van het totaal aantal klachten).

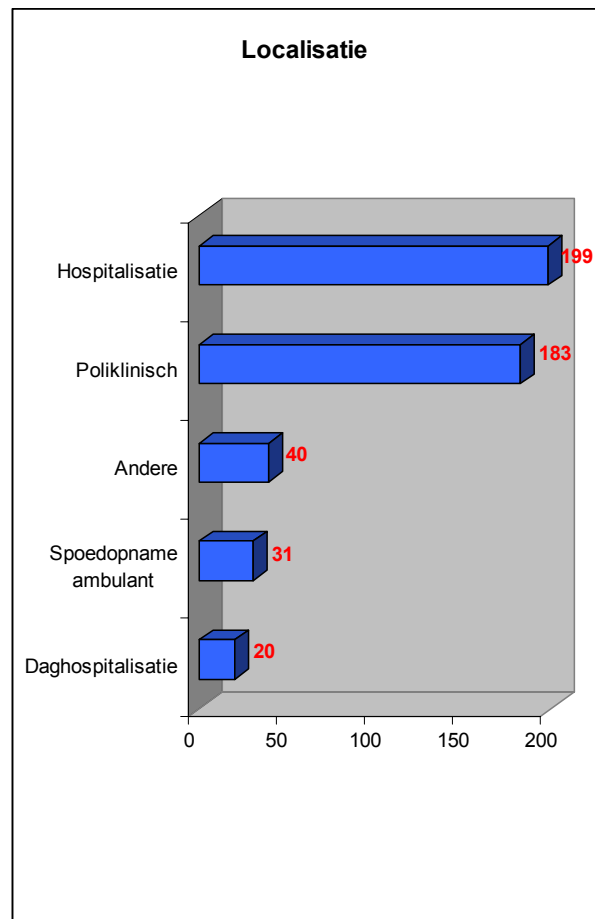
Daarnaast werden er ook 7% van het totaal aantal klachten (equivalent van 31 meldingen) geregistreerd na

ambulante spoedopname (m.a.w. spoedopname door een patiënt die vervolgens terug huiswaarts keert na toedienen van de noodzakelijke zorg). Dit vertekent evenwel gedeeltelijk het beeld van de spoedopname, gezien klachten van patiënten die na spoedopname verder worden opgenomen in het ziekenhuis verwerkt zijn in het geregistreerde aantal klachten bij opname.

De onderlinge verhoudingen en verdelingen van de localisatie van de patiënt werden opgenomen in de Grafieken 2.a. en 2.b. hieronder.



Grafiek 2.a.: procentuele verdeling van de localisatie van de patiënt op moment van ontstaan van de melding



Grafiek 2.b.: localisatie van de patiënt op moment van ontstaan van de melding (totaal van 473 klachtmeldingen)

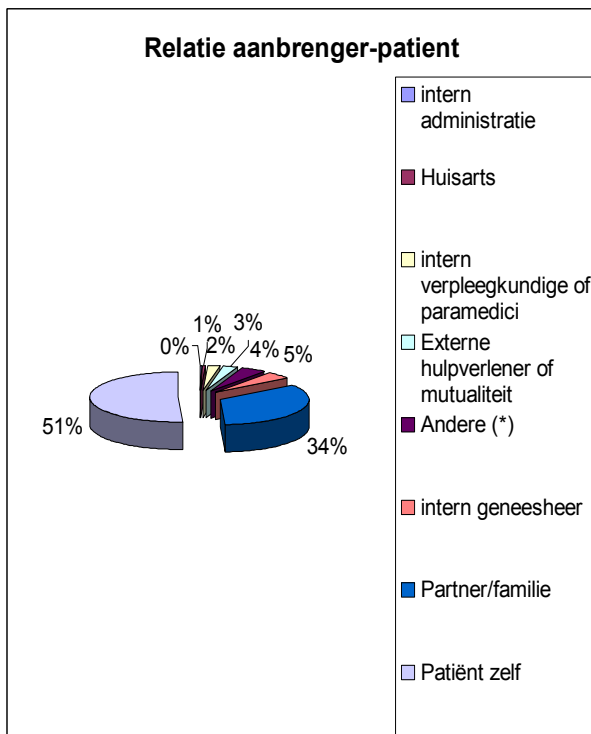
Wanneer de relatie aanbrenger van de klacht versus patiënt nader wordt beoordeeld, blijkt dat meer dan de helft (51%) de patiënt zelf betreft, gevolgd door partners, familieleden of mensen uit de onmiddellijke omgeving van de patiënt (34%). Opvallend is ook dat interne geneesheren en zorgverstrekkers de weg naar de Ombudsdienst kennen voor het introduceren van een klachtmelding (7% van het totaal). Meestal gaat het in deze laatste gevallen om een verzoek om onmiddellijk te bemiddelen of het aangebrachte probleem op te lossen in het belang van de patiënt.

Overige categorieën van aanbrengers betreffen externe hulpverleners of leden van de Mutualiteiten, de huisarts, vrijwilligers en bezoekers.

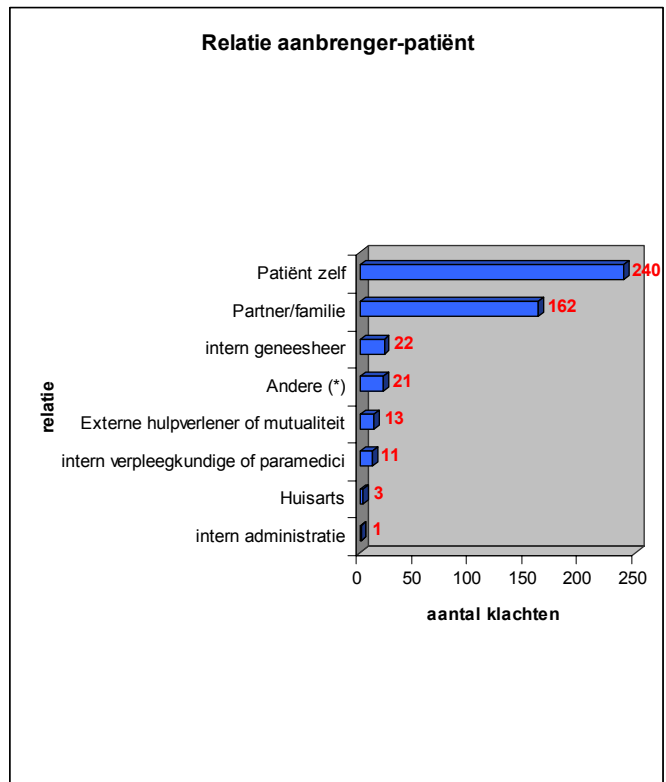
Een aantal bijzondere categorieën betreffen begrafenisondernemers (bij overlijden), vertegenwoordigers van verzekeringsmaatschappijen en advocaten (in geval van schadeclaims). Gezien het hier om sporadische en doorgaans geïsoleerde gevallen gaat, werd deze categorie vervat onder "andere (*)" en werden de resultaten niet in detail opgenomen.

De onderlinge verhoudingen en de verdeling van de relaties aanbrenger-patiënt over het totale klachtenbeeld

werden vervat in de Grafieken 3.a. en 3.b. hieronder.



Grafiek 3.a. Procentuele verdeling van de relaties aanbrenger-patiënt



Grafiek 3.b. Verdeling van de relaties aanbrenger-patiënt (totaal van 473 klachtmeldingen)

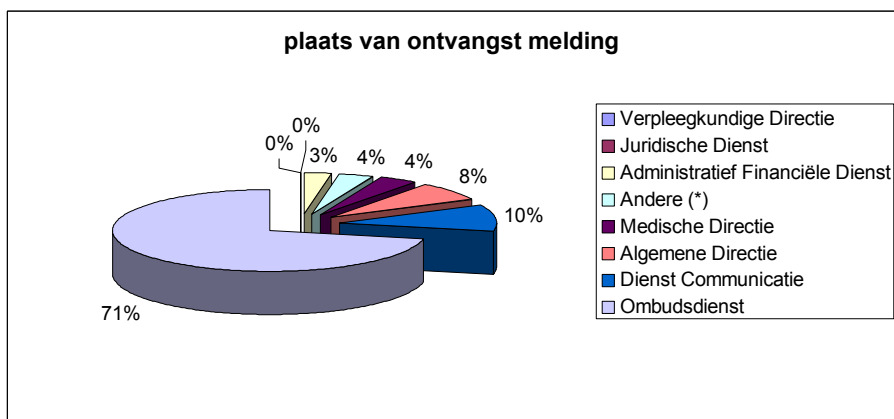
(*) Andere: begrafenisondernemer, buurtbewoner, CI, mobiliteitscoördinator, bezoeker, advocaat, student, verzekeringsmaatschappij, aalmoezenier en onbekend.

Het overgrote deel van de klachtmeldingen zijn bij de Ombudsdienst terecht gekomen (71% van het totaal aantal klachten). Ten opzichte van vorig jaar betreft dit een lichte stijging met ca. 4%. Via de Dienst Communicatie (meldingen op de website) worden ca. 10% van het totaal aantal klachten ontvangen, gevolgd door meldingen die de Ombudsdienst onrechtstreeks bereiken via de Algemene Directie van het UZ Gent (totaal van ca. 8%). Een gelijkaardig aantal klachten worden geregistreerd via de Medische Directie en via de Administratief Financiële Diensten (4%, respectievelijk 3% van het totaal aantal klachten).

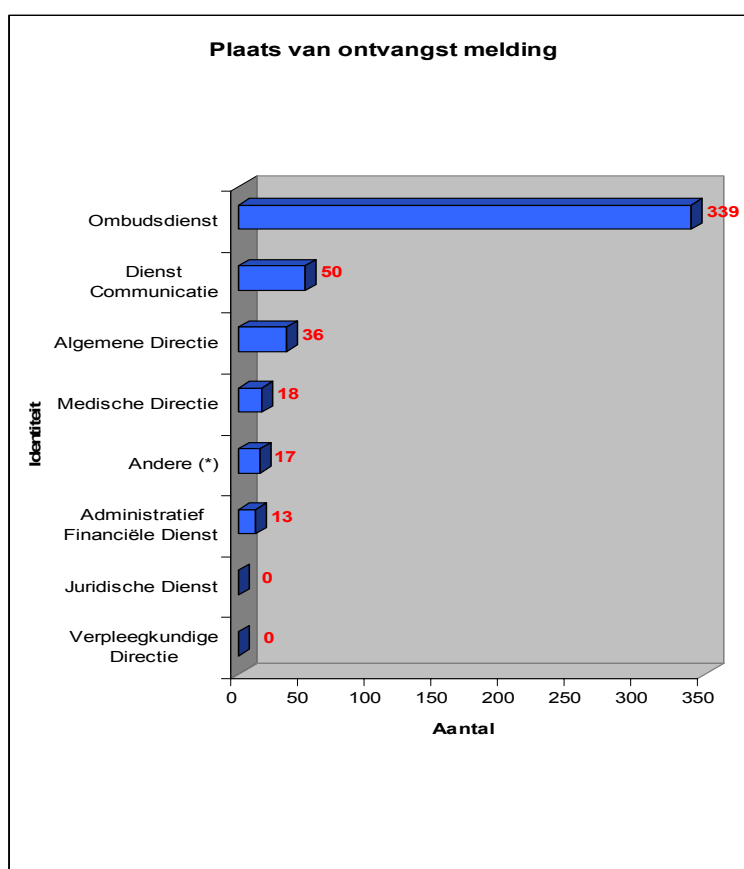
Opvallend is de afwezigheid van klachtmeldingen op het niveau van de Juridische Dienst en de Verpleegkundige Directie.

Door de Ombudsdienst werd ook een analyse gemaakt van de categorie "Andere". Van de 17 klachtmeldingen die onder deze categorie vallen werden er 13 verschillende identiteiten geregistreerd. Een gedetailleerde beschrijving hiervan werd niet in onderhavig verslag opgenomen.

De onderlinge verhoudingen en de verdelingen van de plaats van ontvangst van de meldingen werden vervat in de Grafieken 4.a, respectievelijk 4.b. hieronder.



Grafiek 4.a.: procentuele verdeling van plaats van ontvangst van melding



Grafiek 4.b.: Verdeling van de plaats van ontvangst van meldingen (totaal van 473 klachtmeldingen)

In het kader van de analyse van de klachtmeldingen is het beeld dat gevormd wordt betreffende de verwachtingen van de melder van cruciaal belang voor de Ombudsdienst. Op grond hiervan kunnen een aantal trends worden vastgesteld en kunnen gerichte initiatieven genomen worden om enerzijds het vertrouwen van de melder in het Ziekenhuis terug te herstellen en anderzijds conflictsituaties te vermijden.

Bij de analyse van het verwachtingsbeeld en vergelijking met de resultaten over het jaar 2005 is het opvallend dat het aspect "bemiddeling" een aanzienlijk aandeel heeft gewonnen en de belangrijkste verwachting van de melder omvat. Ca 30% van het totaal aantal klachtmeldingen wordt geïntroduceerd met het oog op een bemiddeling tussen de verschillende betrokken partijen.

Klachtenmelders maken ook graag gebruik van de Ombudsdienst om een signaal uit te sturen. Deze categorie vertegenwoordigt voor het UZ Gent 28% van het totaal aantal meldingen. De bedoeling van deze categorie van klachtenmelders is een impliciete wens om hun eigen bijdrage te leveren bij het algemeen welzijn en verhoging van

de kwaliteit van zorgen binnen het UZ Gent meer bepaald door bepaalde klachten in de toekomst te vermijden.

Opvallend is tevens een vrij belangrijke categorie aan klachtmeldingen die betrekking hebben tot een gebrek aan informatie (17% van het totaal).

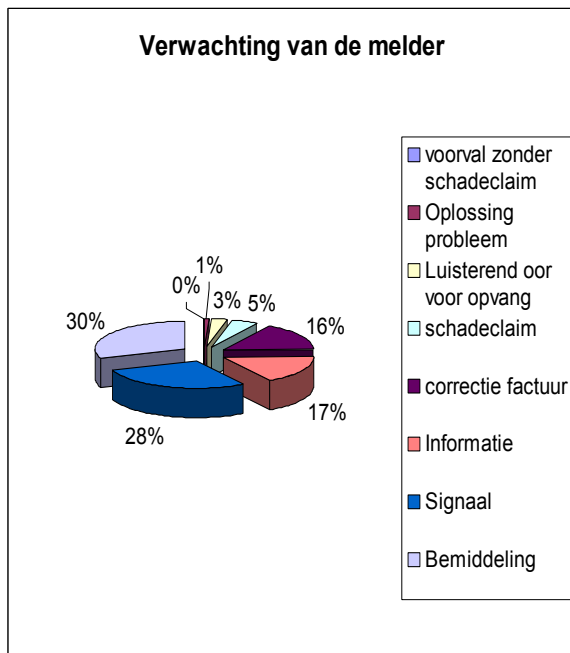
In 16% van de gevallen betreft de klacht een vraag naar correctie van facturatie of een betwisting van facturatie in het algemeen.

Over het jaar 2006 werd de Ombudsdienst van het UZ Gent ook betrokken bij 22 schadeclaims (ca. 5% van het totaal aantal klachten). Het betreft bijkomende schadevergoedingen op vraag van de patiënt, naast de betwisting van de factuur. Van de 22 schadeclaims werden effectief 12 dossiers overgemaakt aan de verzekering voor verder onderzoek. 10 dossiers zijn opgelost zonder tussenkomst van de verzekering en dus bijkomend zonder effectieve schadeclaim.

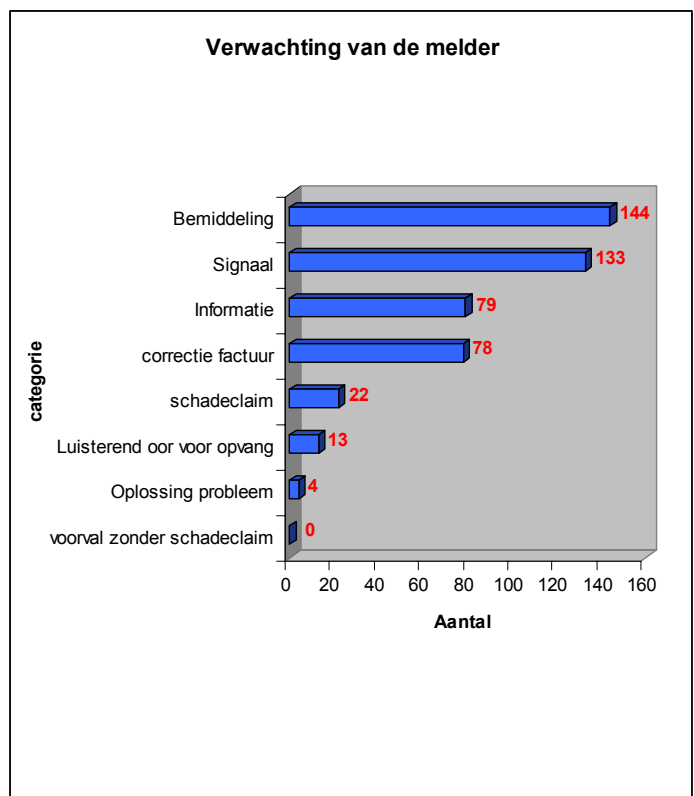
De Ombudsdienst bespreekt op regelmatige tijdstippen de betwistingen van facturatie en de schadeclaims met de Hoofddarts van het UZ Gent. Hij is immers bevoegd, volgens de interne bevoegdheidsdelegaties, om een eindbeslissing te nemen bij deze meldingen.

Overige verwachtingen van patiënten betreffen een luisterend oor voor opvang en een effectief oplossen van het probleem. Over het jaar 2006 werden geen voorvallen zonder schadeclaim geregistreerd.

De procentuele verhoudingen van de verwachtingen van de melder en de verdeling van de verwachtingen van de melder werden opgenomen in de Grafieken 5.a., respectievelijk 5.b.



Grafiek 5.a.: procentuele verdeling verwachting van de melder



Grafiek 5.b: Verdeling van de verwachting van de melder (totaal van 473 klachtmeldingen)

Wanneer we de inhoud van de klachten bekijken dienen we rekening te houden met het feit dat de perceptie van de patiënt op het vlak van kwaliteit afhankelijk is van enerzijds de kwaliteit die hij verwacht en anderzijds de kwaliteit die hij ervaren heeft.

Om de analyse van klachten te vergemakkelijken werd voor de registratie het zorgproces ingedeeld in acht aspecten :

- medisch
- verpleegkundig

- paramedisch en sociaal verpleegkundig
- administratief/financieel
- hoteldienst
- technisch
- organisatorisch
- andere

Binnen deze aspecten wordt elk zorgproces nog eens onderverdeeld in gestandaardiseerde activiteiten (deelaspecten genoemd) die bij de meeste zorgaspecten gemeenschappelijk voorkomen.

Belangrijk is dat de registratie telkens is gebeurd vanuit het oogpunt van de ervaring van de klagende patiënt en bijgevolg geen informatie verstrekt over de gegrondheid van de klachten.

Bij het indelen van de klachtendossiers in klachtaspecten, stellen we een stijging vast van 59% tav vorig jaar (581 versus 365).

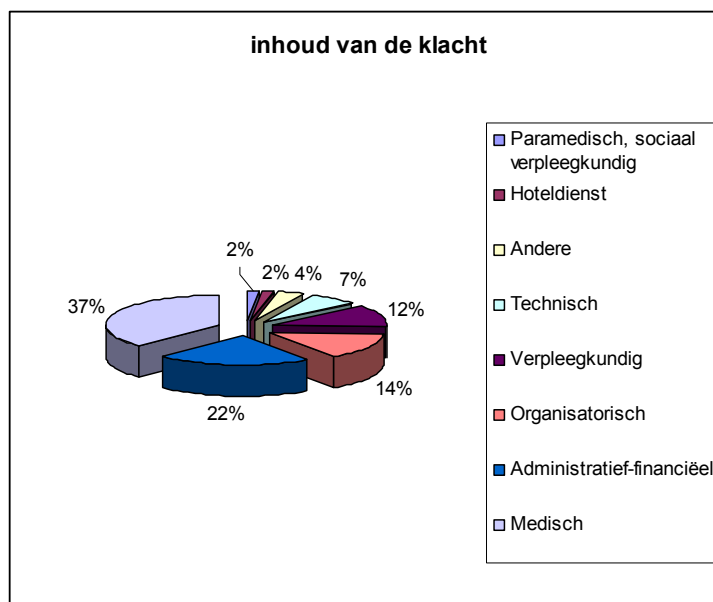
Het grootste aantal klachten betreft medische klachten (37% van het totaal aantal klachten). In vergelijking tot het werkingsjaar 2005 is er een relatieve daling van de medische klachten (39 % in 2005) die de Ombudsdienst bereiken.

Binnen de analyse van het klachtenbeeld is de stijging van klachten betreffende de administratief-financiële en de technische diensten sterk toegenomen (verdubbeling, respectievelijk bijna verdrievoudiging ten opzichte van verleden jaar).

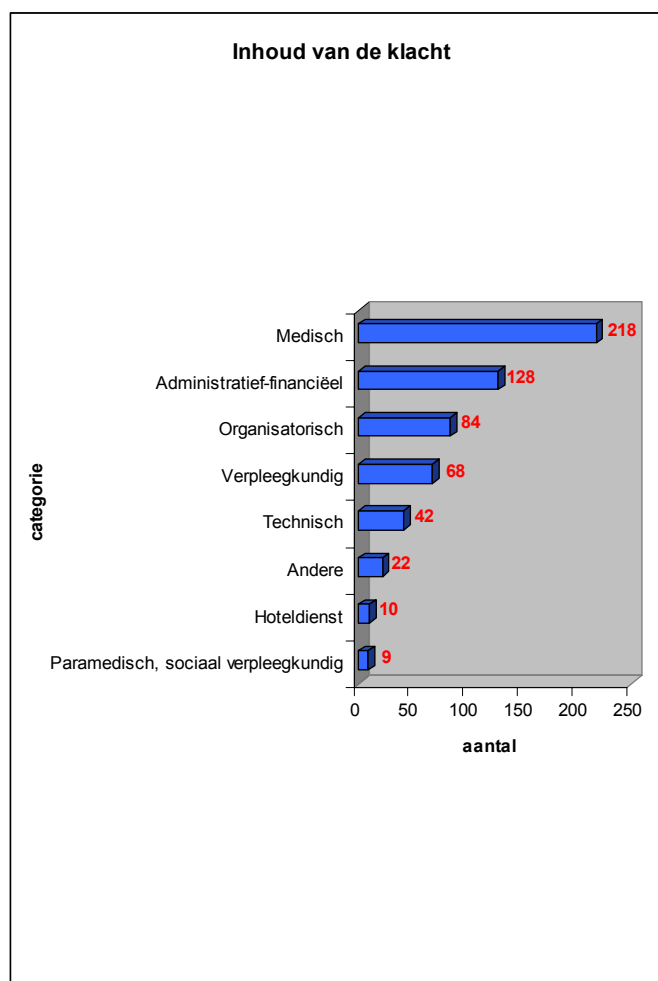
De organisatorische klachten blijven relatief gezien nagenoeg op hetzelfde peil en bij de verpleegkundige klachten wordt er zelfs relatief gezien een achteruitgang vastgesteld (van 17% in 2005 naar 12% in 2006).

Voor de hoteldienst werd een relatieve verdubbeling van het aantal klachten genoteerd ten opzichte van het jaar 2005 en voor de paramedische en sociaal verpleegkundige zorgen een relatieve verdrievoudiging.

De procentuele verhoudingen van de inhoud van de klacht en de verdeling van de inhoud van de klacht worden weergegeven in de grafieken 6.a.; respectievelijk 6.b.



Grafiek 6.a.: Procentuele verdeling van de inhoud van de klacht



Grafiek 6.b.: Verdeling van de inhoud van de klacht (totaal van 581 klachten)

In hetgeen volgt wordt een overzicht gegeven van de deelaspecten per soort van klacht.

Deelaspecten medische klachten

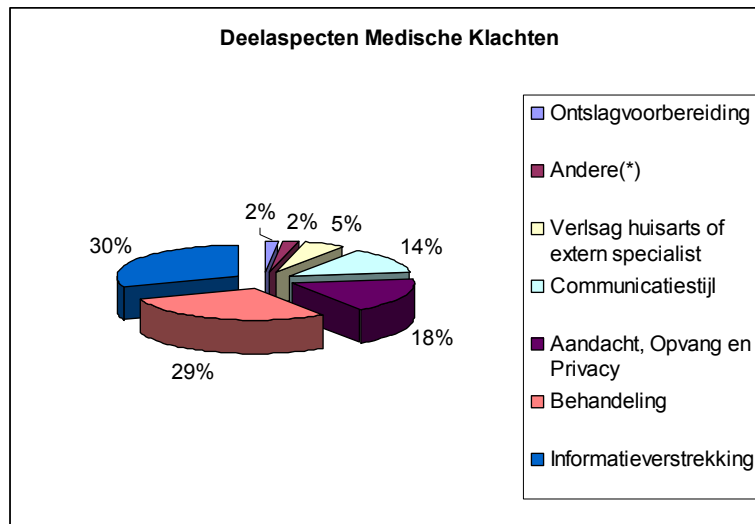
Binnen de 218 medische klachten kwamen in het totaal 350 deelaspecten aan bod.

Deze betreffen vooral klachten mbt infoverstrekking en behandeling (respectievelijk 30% en 29%) M.a.w. de patiënt is niet of onvoldoende tevreden over de verkregen medische informatie en vindt dat de medische behandeling niet of onvoldoende voldoet aan zijn verwachtingen.

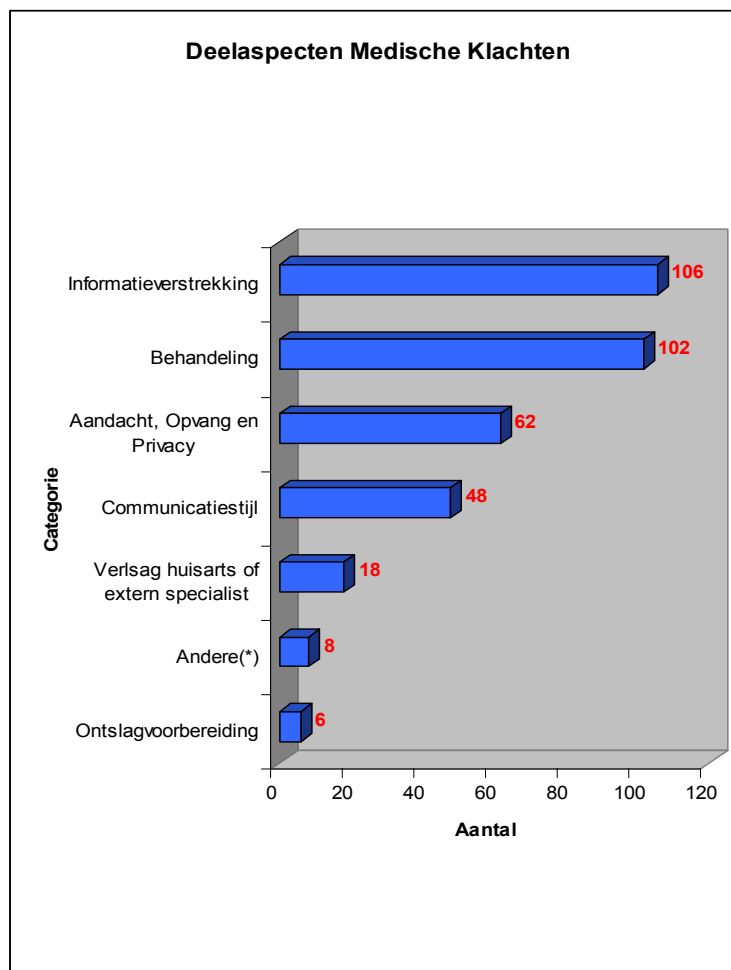
Vervolgens zien we dat 18% van de medische deelaspecten te maken heeft met aandacht, opvang en privacy .De patiënt is hier niet of onvoldoende tevreden over de persoonlijke aandacht of empathische ingesteldheid van de arts.

In 14% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de verbale en/of non-verbale communicatie van de arts.

De procentuele verhoudingen en de verdeling betreffende deelaspecten medische klachten worden weergegeven in de grafieken 7.a. resp. 7.b.



Grafiek 7.a.: Procentuele verdeling van de deelaspecten van Medische Klachten



Grafiek 7.b. Verdeling van de deelaspecten van de Medische Klachten (totaal van 350 deelaspecten)

Deelaspecten van verpleegkundige klachten

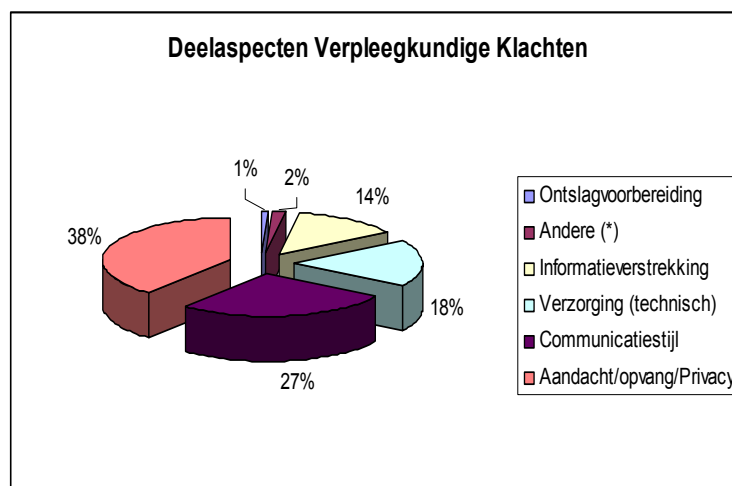
Van de 68 verpleegkundige klachten werden 118 deelaspecten genoteerd. Deze betreffen vooral klachten m.b.t. aandacht/opvang/privacy en communicatiestijl resp. 38 en 27% van de klachten.

M.a.w. de patiënt geeft hier duidelijk aan dat hij niet of onvoldoende centraal staat als persoon en een groter inlevingsvermogen verwacht van de verpleegkundige of verzorgende. De communicatiestijl van de verpleegkundige wordt door de patiënt soms aanvoeld als "onheuse bejegening".

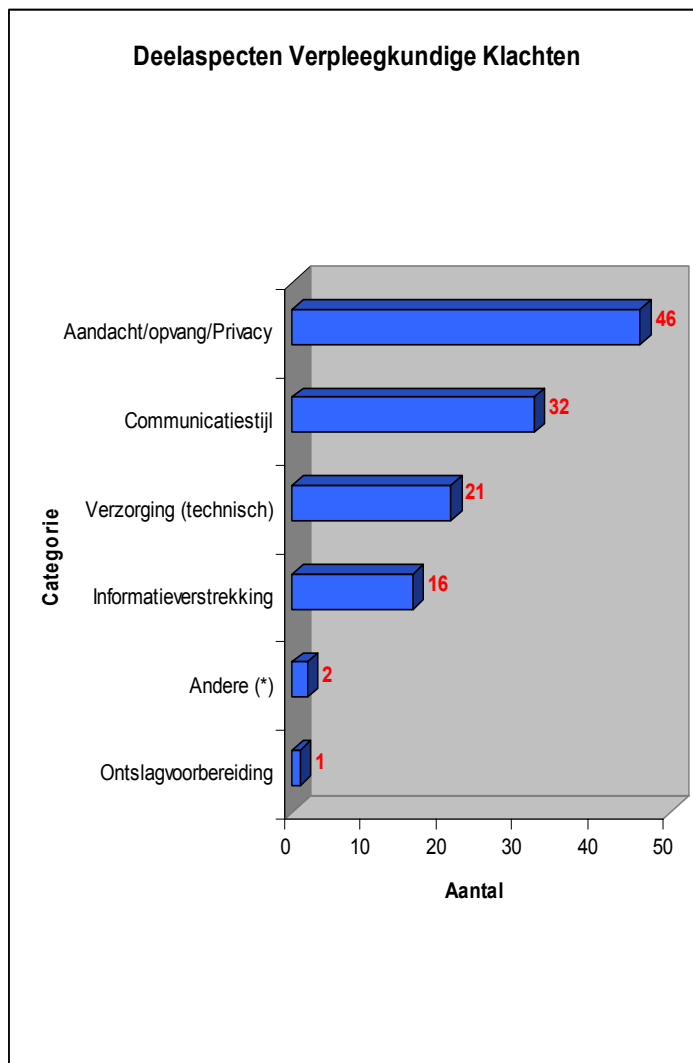
Vervolgens zien we dat 18% van de verpleegkundige deelaspecten de technische verzorging betreft. De patiënt vindt hier dat de zorgtechniek en /of -methodiek niet of onvoldoende aan zijn gestelde verwachtingen voldoet.

In 14% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de informatie van de verpleegkundige/verzorgende betreffende het verpleegkundig zorgproces.

De procentuele verhoudingen en de verdeling betreffende de deelaspecten verpleegkundige klachten worden weergegeven in grafieken 8.a. en 8.b.



Grafiek 8.a.: Procentuele verdeling van de deelaspecten van de Verpleegkundige Klachten



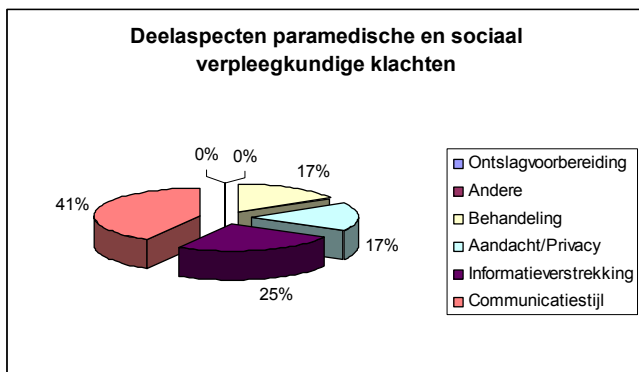
Grafiek 8.b.: Verdeling van de deelaspecten van de Verpleegkundige Klachten (totaal van 116 deelaspecten)

Deelaspecten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard

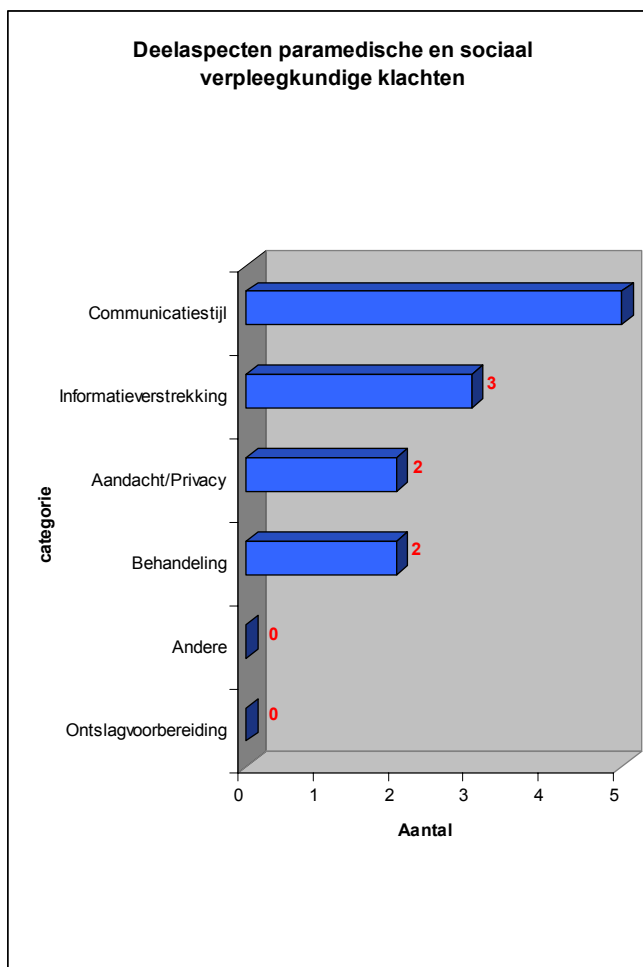
Binnen het totaal van 9 effectieve klachten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard werden 12 deelaspecten vastgesteld.

Deze betreffen vooral klachten m.b.t. communicatiestijl en informatieverstrekking respectievelijk 41 en 25 % van de klachten.

De procentuele verhoudingen en de verdeling van de deelaspecten paramedische en sociaal verpleegkundige klachten worden weergegeven in de grafieken 9.a en 9.b



Grafiek 9.a.: Procentuele verdeling van de deelaspecten van de Paramedische en Sociaal verpleegkundige klachten



Grafiek 9.b.: Verdeling van de deelaspecten van de Paramedische en Sociaal Verpleegkundige klachten (totaal van 12 deelaspecten)

Deelaspecten administratief financiële klachten

Van de 128 effectieve klachten op administratief financieel vlak werden 139 deelaspecten vastgesteld.

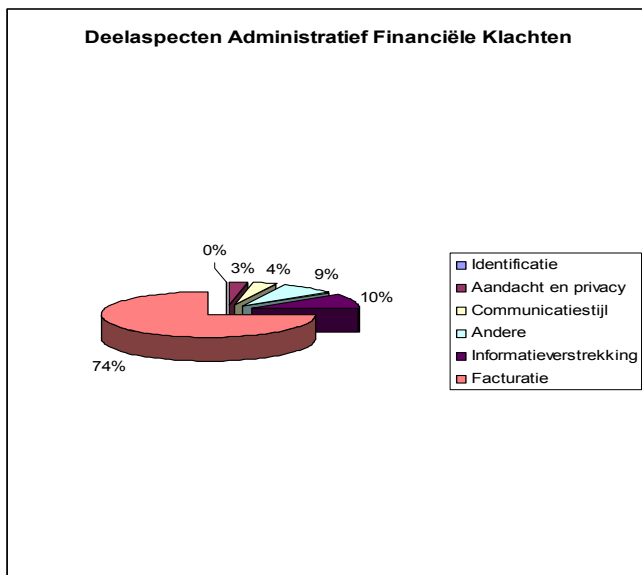
Deze klachten hebben overwegend te maken met facturatie (74%).

Dit geeft een bijna identiek beeld vergeleken met de cijfers van 2005.

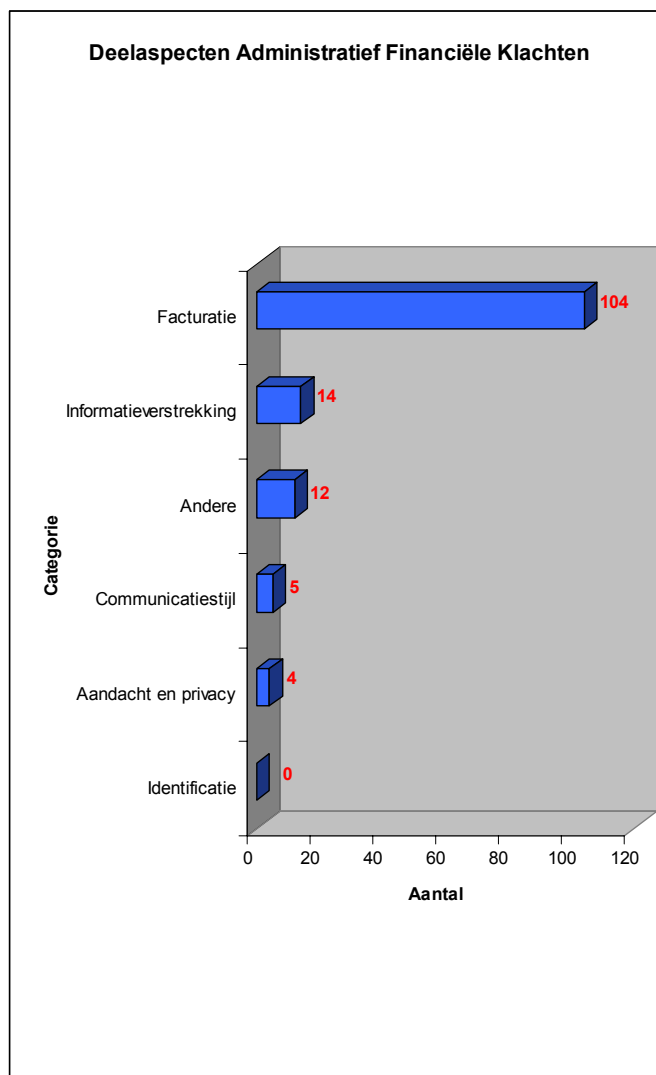
Het gaat hier over klachten waarbij:

- de patiënt op voorhand onvoldoende kennis heeft kunnen verwerven over de financiële consequenties van zijn verblijf en behandeling (opname in een éénpersoonskamer, erelonen ...);
- de aangerekende prestaties op de factuur naar inhoud toe niet duidelijk zijn voor de patiënt (bv. onderzoeken waarbij de aanwezigheid van de patiënt in het ziekenhuis niet vereist is);
- de patiënt niet of onvoldoende tevreden is over het resultaat van de behandeling en vervolgens sterk geneigd is om onmiddellijk de factuur te protesteren.

De procentuele verhoudingen en de verdeling van de deelaspecten adm.fin. klachten worden weergegeven in de grafieken 10.a en 10.b



Grafiek 10.a.: Procentuele verdeling van de deelaspecten van de administratief financiële klachten



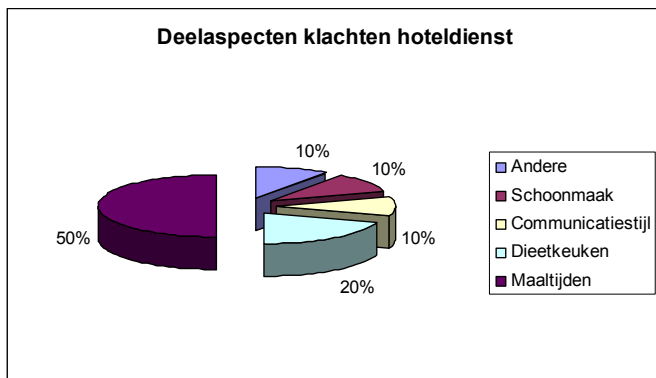
Grafiek 10.b.: Verdeling van de deelaspecten van de administratief financiële klachten (totaal van 139 deelaspecten)

Deelaspecten klachten hoteldienst

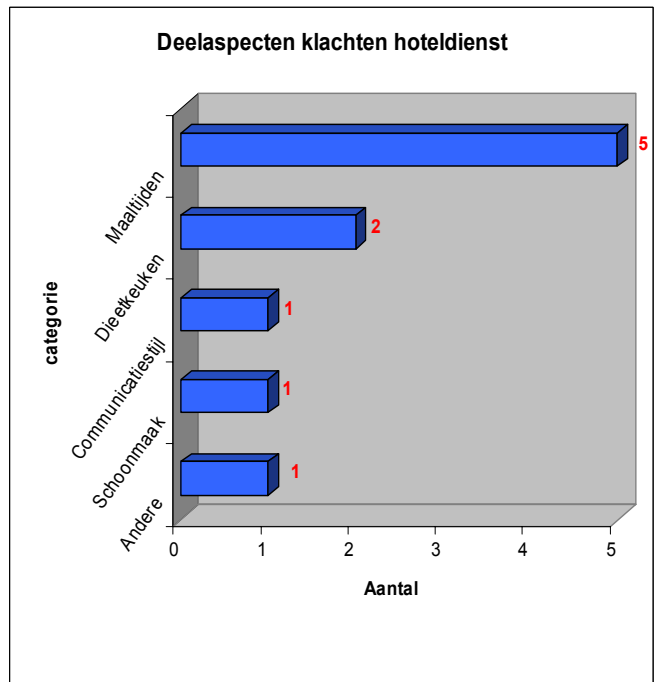
Over het totaal van 10 effectief geregistreerde klachten betreffende de hoteldienst komen in het totaal 10 deelaspecten aan bod.

Deze klachten betreffen hoofdzakelijk de maaltijden (50%) en de diëtkeuken (20%). De patiënt is onvoldoende of niet tevreden zowel over de gewone maaltijden (keuzemogelijkheid, bereidingswijze, kwaliteit ...) als over de diëtmaaltijden.

De procentuele verhoudingen en de verdeling van de deelaspecten facilitaire klachten worden weergegeven in de grafieken 11.a en 11.b



Grafiek 11.a.: Procentuele verdeling van de deelaspecten klachten hoteldienst



Grafiek 11.b.: Verdeling van de deelaspecten klachten hoteldienst (totaal van 10 deelaspecten)

Deelaspecten Technische Klachten

Over het totaal van de 42 geregistreerde technische klachten werden 49 deelaspecten geregistreerd.

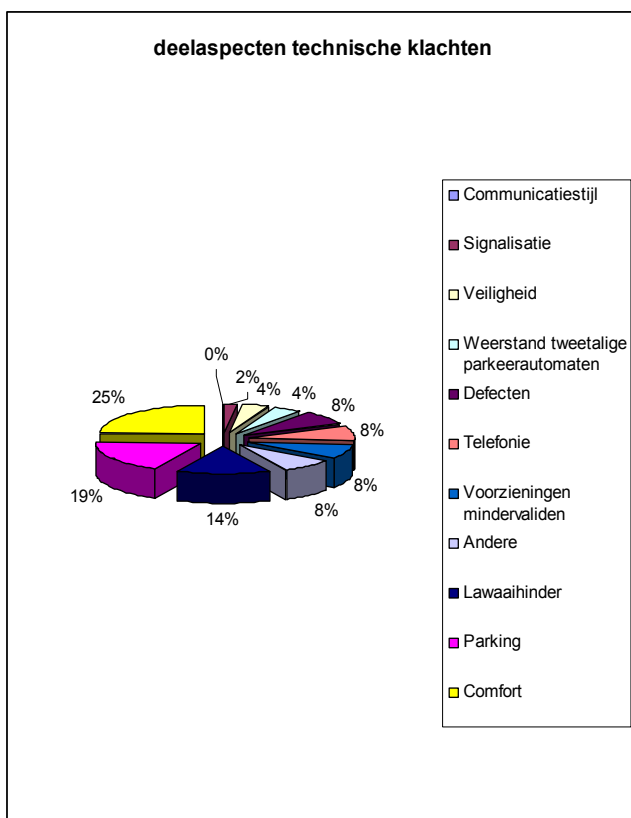
Deze klachten betreffen in 25% ontevredenheid van de patiënt omwille van afwezigheid van een bepaald comfort in het ziekenhuis (te weinig ruimte in sommige ziekenhuiskamers, geen ijskast/TV, meerpersoonskamers die beschouwd worden als minder comfortabel, het niet ter beschikking stellen van ventilatoren tijdens een hittegolf...).

Vervolgens zien we dat 19% van de klachten te maken heeft met de parking. De patiënt klaagt over de organisatie van de parkeermogelijkheden op de campus van het ziekenhuis (onvoldoende parkeermogelijkheden, betalend parkeren ook voor mindervaliden, medewerkers die parkeren op de voorbehouden plaatsen voor mindervaliden ...).

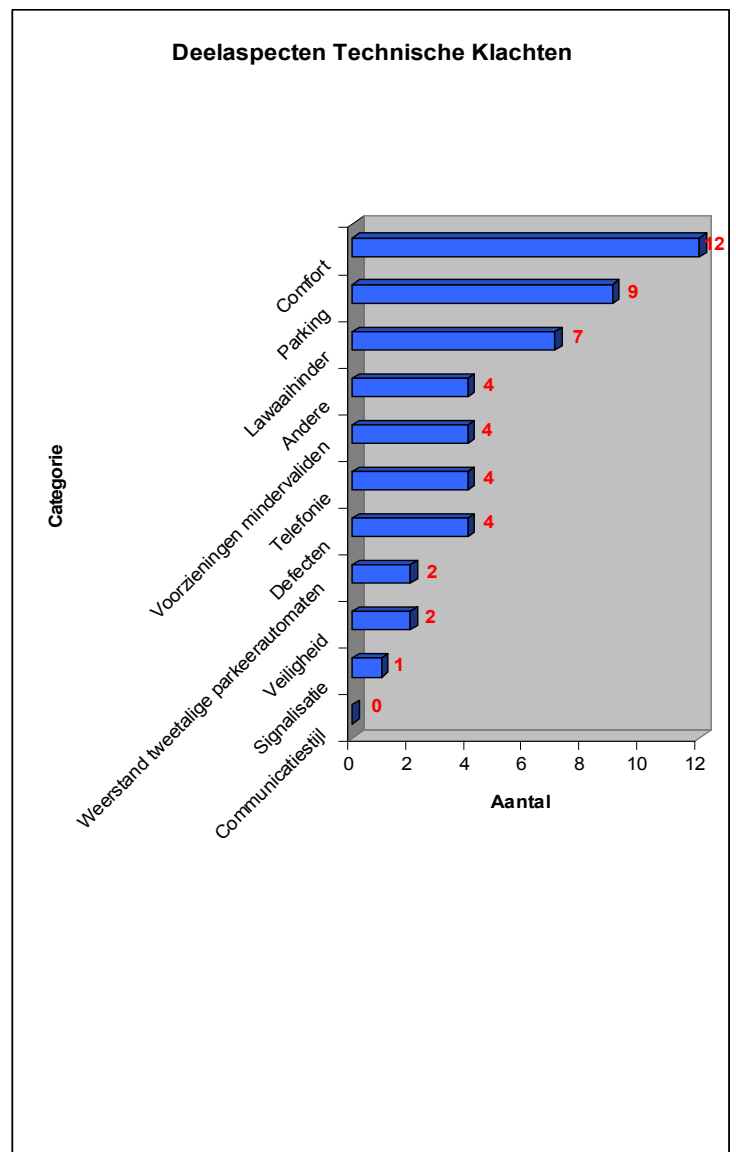
Lawaaihinder wordt gemeld in 14% van de klachten. De patiënt ervaart lawaaihinder tgv bezoek in meerpersoonskamers, tgv het aanzetten van de verwarming ...).

In dezelfde mate (telkens 8% van de klachten) wordt ongenoegen geuit over telefonie (wachtijden, doorverbinding), defecten (te laat uitgevoerde herstellingen), voorzieningen mindervaliden (pijnkliniek, revalidatie, materniteit ...) en andere items (onbegrip i.v.m. buitengebruikstelling roltrap, de afwezigheid van een lift in de parkeertoren, het al dan niet aanwezig zijn van rokerslokalen ...)

De procentuele verhoudingen en de verdeling deelaspecten technische klachten worden weergegeven in grafieken 12.a en 12.b



Grafiek 12.a.: Procentuele verdeling deelaspecten technische klachten



Grafiek 12.b.: Verdeling deelaspecten technische klachten (totaal van 49 deelaspecten)

Deelaspecten organisatorische klachten

Van de 84 geregistreerde organisatorische klachten werden 96 deelaspecten geregistreerd.

Het betreft hier vooral klachten i.v.m. afsprakenregeling (25%) : té vaak telefonisch doorverbinden of onhold laten staan om een afspraak te kunnen maken; verkeerde afspraken; uitgestelde afspraken zonder patiënt vooraf hiervan te verwittigen; afspraken die niet doorgaan omwille van het niet aanwezig zijn van de arts of omwille van het verlies van dossiers/foto's ...

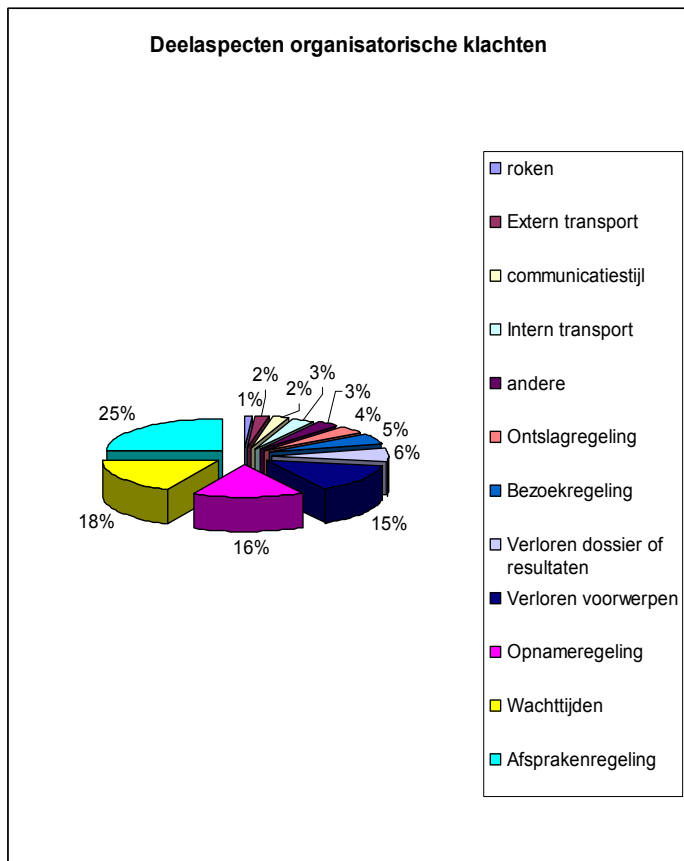
Vervolgens worden in 18% van de klachten te lange wachttijden aangehaald : bij geplande afspraken in de polikliniek, aan de kassa's en pre-operatief.

In 16% van de klachten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de organisatie van de opname: wegens bezetting geen keuze meer voor kamer alleen; vragen die bij de patiënt rijzen ivm het al dan niet doorgaan van geregelde vooropnames; verwachte opnames die medisch gezien niet verantwoord zijn; doorverwijzing van de

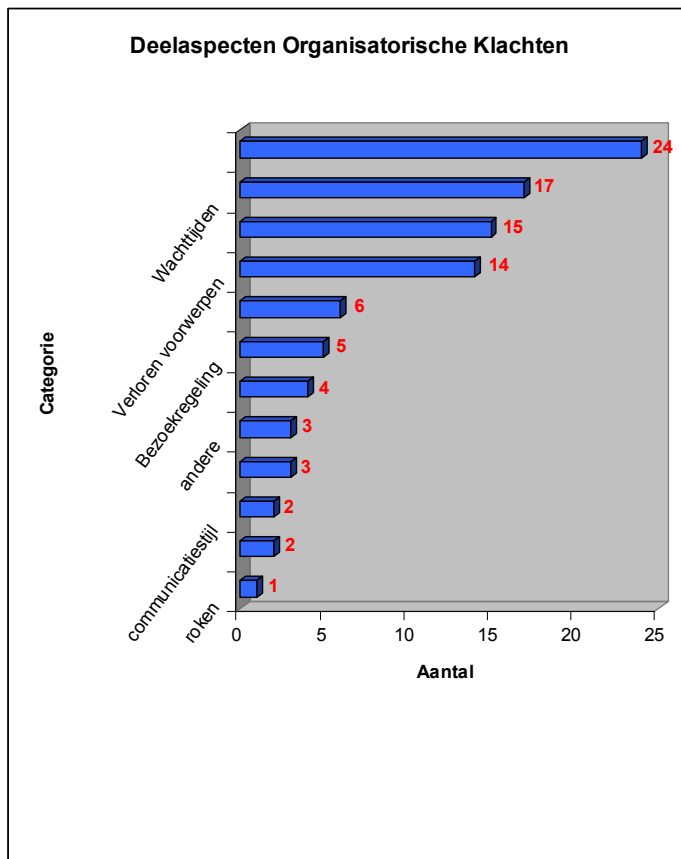
patiënt naar een ander ziekenhuis; patiënt die moeilijkheden ervaart bij opname in een twee- of meerpersoonskamer...

Tenslotte gaan 15% van de klachten over het verloren gaan van persoonlijke bezittingen van de patiënt : juwelen, kledij, (tand)prothese, bril, oorapparaat, portefeuille, telefoonkaart ...

De procentuele verhoudingen en de verdeling van deelaspecten organisatorische klachten worden weergegeven in de grafieken 13.a en 13.b



Grafiek 13.a.: Procentuele verdeling deelaspecten organisatorische klachten



Grafiek 13.b.: Verdeling deelaspecten organisatorische klachten (totaal van 96 deelaspecten)

Op het einde van de klachtenbehandeling wordt per categorie een beoordeling gegeven over de gegrondheid van de klacht. Deze beoordeling doet géén enkele uitspraak over de kwaliteit van de hulpverlening waarover geklaagd wordt.

Er wordt géén uitspraak gedaan over het feit of de behandeling/verzorging/service al dan niet volgens de regels van de kunst is verlopen. Er wordt alleen een uitspraak gedaan over de manier waarop de patiënt de ziekenhuiswerking heeft ervaren.

Hierbij zijn drie verschillende beoordelingsgroepen van toepassing:

- **Gegrond:** indien na onderzoek en afhandeling, de ombudspersoon inschat en interpreteert dat het ongenoegen van de patiënt voldoende gegrond is;
- **Ongegrond:** indien na onderzoek en afhandeling, de ombudspersoon inschat en interpreteert dat er geen structurele of andere maatregelen noodzakelijk zijn; en
- **Onduidelijk:** indien na onderzoek en afhandeling, de ombudspersoon inschat en interpreteert dat er geen duidelijke beoordeling kan worden gegeven.

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van beoordeelde deelklachten per categorie.

	Medisch	Verpleegkundig	Organisatorisch	Administratief	Technisch	Totaal	%
<i>Gegrond/opgelost</i>	38	8	16	39	6	107	25,1%
<i>gegrond/deels opgelost</i>	1	3	6	1	0	11	2,6%
<i>gegrond/onopgelost</i>	2	0	6	1	2	11	2,6%
<i>deels gegrond/opgelost</i>	2	3	2	1	0	8	1,9%
<i>deels gegrond/deels opgelost</i>	1	0	0	0	1	2	0,5%
<i>deels gegrond/deels onopgelost</i>	1	1	6	0	0	8	1,9%
<i>ongegrond</i>	44	12	22	33	4	115	27,0%
<i>onduidelijk</i>	66	31	25	28	14	164	38,5%
<i>Totaal beoordeeld</i>	155	58	83	103	27	426	100,0%

Het totaal aantal beoordeelde klachten is niet gelijk aan het totaal aantal deelaspecten per klachtencategorie. De eenvoudige reden daartoe situeert zich in het feit dat er voor de openstaande dossiers nog geen definitieve beoordeling werd gevormd.

Over het totaal werden 426 deelaspecten in de verschillende categorieën beoordeeld. Hiervan vertegenwoordigt de categorie gegrond/opgelost 25% van het totaal. 27% van de klachten werd als ongegrond beoordeeld. In 38,5% van de gevallen kan vanuit de ombudsdienst geen duidelijk oordeel gevormd worden.

In het kader van de Wet Patiëntenrechten werd de ombudsdienst o.a. de taak toegewezen om te bemiddelen. Binnen deze definitie wordt onder "bemiddelen" begrepen: "het gericht gaan optreden daar waar het contact tussen patiënt en zorgverstreker mank loopt". De bedoeling is telkens geweest om de partijen tot overeenstemming te brengen en dit op een niet-conflictueuze manier. De beoordeling van de klacht kan niet als maatstaf genomen worden in het bemiddelingsproces. Daar waar de Ombudsdienst ongegrond en/of onduidelijk heeft beoordeeld, werd er toch bemiddeld, met het oog op het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen patiënt en zorgverstreker.

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?

Op het vlak van **informatievertrekking** aan patiënten werd er enerzijds verder gewerkt rond de opmaak en verspreiding van specifieke patiënten-informatiebrochures (PIB) en anderzijds werden er sensibilisatiecampagnes gevoerd om de toepassing van het informed consent (IC) te verruimen en dit op basis van een model dat ontwikkeld werd op de dienst tandheelkunde.

Er werd gesteld dat het IC inhoudelijk volgende aspecten dient te bevatten :

- wat werd aan de patiënt uitgelegd ? (= onderwerp van het voorstel : doel, methode, procedure, voordelen en risico's en -indien van toepassing-de graad van onzekerheid betreffende het resultaat);
- Heeft de patiënt dit begrepen? (= kennis en begrip van het bovenstaande)
- Gaat de patiënt akkoord met het voorstel?(= ondertekening/ goedkeuring van het voorstel)

Noch een IC, noch een PIB mogen echter het mondeling contact vervangen. Een goed mondeling contact biedt ruimte voor informatie-uitwisseling over medisch-technische, financiële, organisatorische en praktische aspecten van een hospitalisatie, ingreep of interventie en biedt kansen om meer uitleg te geven over de opeenvolging van handelingen die zullen gesteld worden, over risico's, over mogelijkheden en beperkingen, verwachtingen op korte en lange termijn ... Mondeling contact geeft tevens aan de patiënt de kans om vragen te stellen.

Uiteindelijk doel is dat patiënt/familie goed geïnformeerd is, wat zich onmiddellijk vertaalt in een gerust gevoel, in coöperatie, begrip en vertrouwen.

Problemen rond facturatie aan buitenlandse patiënten werden opgenomen in een "**Toeristenprocedure**". In deze procedure wordt zowel rekening gehouden met de poliklinische patiënten als met patiënten die gehospitaliseerd of in spoed worden opgenomen in het ziekenhuis.

Naast deze algemene initiatieven werden er eveneens specifieke initiatieven genomen op vlak van directe zorgverlening (medisch, verpleegkundig, paramedisch ...) als op vlak van indirecte dienstverlening (organisatorisch, technisch, ..) en dit op basis van de individuele klachtenbehandeling.

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 klachtenprocedure werd in 2006 volledig herwerkt en dient vervolgens nog goedgekeurd te worden door de Raad van Bestuur.

Suggesties?

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

Voorlopig geen suggesties om deze vragenlijst te verbeteren.

**Voor verslag,
De Volder AM
25/01/2007**

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media (Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media – Agentschap Kunsten en Erfgoed – Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	10
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	28

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 ontvankelijke klachten:	12
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	10
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	12
	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.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	9
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	6
	mail:	3
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	3

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	12
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

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

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media	0
• Secretariaat-generaal	0
• Afdeling Beleid	0
• Afdeling Media	0
• Medisch Verantwoord Sporten	0
Agentschap Kunsten en Erfgoed	0
• Diensten van de administrateur-generaal	0
• Afdeling Kunsten	0
• Afdeling Erfgoed	0
• Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	12
• Kasteel van Gaasbeek	0
• Frans Masereel Centrum	0
• KANTL	0
• Alden Biesen	0
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen	0
• Diensten van de administrateur-generaal	0
• Afdeling Jeugd	0
• Afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk	0
Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media	12

Aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten

	Gegronod	Deels gegronod	Ongegronod
Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media	NVT	NVT	NVT
• Secretariaat-generaal	NVT	NVT	NVT
• Afdeling Beleid	NVT	NVT	NVT
• Afdeling Media	NVT	NVT	NVT
• Medisch Verantwoord Sporten	NVT	NVT	NVT
Agentschap Kunsten en Erfgoed	NVT	NVT	NVT
• Diensten van de administrateur-generaal	NVT	NVT	NVT
• Afdeling Kunsten	NVT	NVT	NVT
• Afdeling Erfgoed	NVT	NVT	NVT
• Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	10	0	2
• Kasteel van Gaasbeek	NVT	NVT	NVT
• Frans Masereel Centrum	NVT	NVT	NVT
• KANTL	NVT	NVT	NVT
• Alden Biesen	NVT	NVT	NVT
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen	NVT	NVT	NVT
• Diensten van de administrateur-generaal	NVT	NVT	NVT
• Afdeling Jeugd	NVT	NVT	NVT
• Afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk	NVT	NVT	NVT
Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media	10	0	2

NVT: Niet van toepassing

Aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste klachten

	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost
Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media	NVT	NVT	NVT
• Secretariaat-generaal	NVT	NVT	NVT
• Afdeling Beleid	NVT	NVT	NVT
• Afdeling Media	NVT	NVT	NVT
• Medisch Verantwoord Sporten	NVT	NVT	NVT
Agentschap Kunsten en Erfgoed	NVT	NVT	NVT
• Diensten van de administrateur-generaal	NVT	NVT	NVT
• Afdeling Kunsten	NVT	NVT	NVT
• Afdeling Erfgoed	NVT	NVT	NVT
• Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	10	0	0
• Kasteel van Gaasbeek	NVT	NVT	NVT
• Frans Masereel Centrum	NVT	NVT	NVT
• KANTL	NVT	NVT	NVT
• Alden Biesen	NVT	NVT	NVT
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen	NVT	NVT	NVT
• Diensten van de administrateur-generaal	NVT	NVT	NVT
• Afdeling Jeugd	NVT	NVT	NVT
• Afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk	NVT	NVT	NVT
Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media	10	0	0

NVT: Niet van toepassing

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media:

Het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media heeft in 2006 geen klachten ontvangen.

Agentschap Kunsten en Erfgoed:

Het hoofdbestuur van het Agentschap Kunsten en Erfgoed heeft in 2006 geen klachten ontvangen.

- Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSKA)

Als museum heeft het KMSKA rechtstreeks contact met de bezoekers en heeft dus een belangrijke loketfunctie. De werking van het museum is dan ook van een heel andere aard dan die van de andere entiteiten van het Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media.

De klachten gericht aan het KMSKA handelden over volgende thema's:

- gebrek aan zitgelegenheid in de museumzalen
- korting op de toegangsprijs tot het museum die niet was toegekend
- zwerfvuil in de tuin van het museum en slecht onderhoud van de omheining en bewegwijzering
- geluidsoverlast in zalen museum
- te vroeg afsluiten van enkele museumzalen
- foute berichtgeving in de pers over activiteiten van het museum
- onvolledige audio-guide
- mogelijk gevaar van reactief materiaal voor de schilderijen in het museum

Alle klachten zijn opgelost. In alle gevallen werd aan de klager verduidelijkt waarom een bepaalde maatregel genomen werd. In sommige gevallen werd aan de klager een compensatie aangeboden in de vorm van gratis tickets.

Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen:

Het Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen heeft in 2006 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 met klachtenbehandeling begonnen is.

De procedure voor klachtenbehandeling is in 2006 niet gewijzigd. Bij de realisatie van Beter Bestuurlijk Beleid (BBB) heeft het Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media de bestaande procedure van de administratie Cultuur gewoon verder gezet.

Door de reorganisatie ontstonden nieuwe entiteiten en afdelingen. Er werden dan ook nieuwe rollen bepaald in de entiteiten. Per entiteit werd een klachtencoördinator met back-up aangesteld. Verder werden voor elke entiteit verschillende klachtenbehandelaars aangeduid (één per afdeling).

Klachtencoördinatoren:

- Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media: Gert Van Tittelboom – back-up: Els Beaumont
- Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media: Gert Van Tittelboom – back-up: vervanger Els Beaumont
- Agentschap Kunsten en Erfgoed: Tony De Craen – back-up: Geert Elshout
- Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen: Anne-Marie Delaere – back-up: Didier L'Homme

Klachtenbehandelaars:

- Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media: Gert Van Tittelboom – back-up: Els Beaumont
- afdeling Beleid: Katrien Thienpont – back-up: Bart Van der Hertem
- Managementondersteunende Diensten: Gert Van Tittelboom – back-up: Els Beaumont
- afdeling Media: Caroline De Pauw
- Medisch Verantwoord Sporten: Patrick Ghelen – back-up: Tom De Boeck
- Agentschap Kunsten en Erfgoed: idem klachtencoördinator
- afdeling Erfgoed: Hilde Peeters – back-up: Magali Vansteeger
- afdeling Kunsten: Antonella Castiglione – back-up: Viviane De Ruyscher
- KMSKA: Griet Claerhout – back-up: Ines Bourgeois
- KANTL: Marijke Dewit
- Frans Masereel Centrum: Jenny Caers
- Alden Biesen: Jos Vosse
- Kasteel van Gaasbeek: Katrien Schaerlaekens
- Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen: idem klachtencoördinator
- Diensten van de administrateur-generaal: Wim Bogaert – back-up: Anne-Marie Delaere
- afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk: Anne-Marie Delaere – back-up: Didier L'Homme
- afdeling Jeugd: Didier L'Homme – back-up: Anne-Marie Delaere

Het klachtenregistratiesysteem blijft behouden maar wordt onderhouden door een nieuwe beheerder. Alle klachtenbehandelaars en –coördinatoren hebben toegang tot het systeem. Afhankelijk van hun rol hebben ze meer of minder rechten in het systeem.

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: interne & externe communicatie VRT

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	935

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	935
	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 ontvankelijke klachten:	935
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	930
	deels gegrond:	
	ongegrond:	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	930
	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:	930

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	11
	mail:	923
	telefoon:	
	fax:	1
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	931
	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.

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 2006

Algemeen

In de loop van 2006 werd het klachtendecreet opnieuw extra onder de aandacht van alle medewerkers gebracht via het intranet en via workshops. De directie televisie startte met een proefproject klantendienst (zie 4. Concrete realisaties en voorstellen). Dankzij het proefproject en de verdere sensibilisering zijn er meer klachten geregistreerd. De VRT heeft de eerste jaren het begrip 'klacht' nogal eng geïnterpreteerd. In 2006 hebben we onze definitie verruimd. Het allergrootste deel van onze contacten met de mediagebruiker blijven vragen en reacties van allerlei aard. Klachten zijn een klein percentage van onze mailstream.

2. Inhoud van de klachten

**Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?
geef per categorie:**

- **het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten:**

- **gegronde klachten: 930**

- 254 klachten over de radionetten
- 247 klachten over distributie
- 222 klachten over televisie (Canvas en Eén)
- 65 klachten over Ketnet
- 39 klachten over vrtnieuws.net en teletekst
- 32 klachten over de interactiviteit
- 28 klachten over weer en verkeer
- 25 klachten over de televisienieuwsdienst
- 11 klachten over sport op tv
- 7 klachten over het beeldarchief

- **ongegronde klachten: 5**

Vier klachten over de weersvoorspellingen. De VRT is natuurlijk niet verantwoordelijk voor de juistheid van de KMI-gegevens.

Eén klacht over de beschikbaarheid van het adsl-netwerk van Belgacom. De VRT heeft geen zeggenschap over de beschikbaarheid van het adsl-netwerk in bepaalde regio's. Deze klacht werd ons via de Vlaamse ombudsdienst gestuurd.

- **het aantal opgeloste/deels opgeloste/ onopgeloste(gegronde) klachten**

Aan alle gegronde klachten werd een passend gevolg gegeven. Alle betrokkenen kregen uitleg over de oorzaak van de situatie of de feiten die tot de klacht hebben geleid en waar van toepassing werden de nodige verontschuldiging aangeboden. Een deel van de klachten konden uit de aard van de zaak niet meer worden opgelost (eenmalige technische problemen bijv). Voor zover het om structurele problemen ging, werden er lessen uit getrokken en naar een oplossing voor de toekomst gezocht. Klachten over de inhoud van de programma's of de keuze van de programmatie worden beantwoord en de reactie van de mediagebruikers wordt als belangrijke informatie voor de VRT bewaard. Concrete klachten die effectief konden worden opgelost, werden verholpen.

- **het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm**

De geregistreerde klachten zijn moeilijk volgens de ombudsnormen te klasseren. De klachtenverzameling raakt stilaan ingeburgerd en de betrokken diensten registreren meer klachten. Elke afdeling heeft zijn eigen manier om klachten te registreren. De registratie loopt nog niet helemaal gestroomlijnd. Het is de bedoeling dat de VRT op korte termijn overschakelt op één registratiesysteem (zie realisaties en voorstellen).

3. Klachtenbeeld 2006

Een aantal afdelingen is heel consequent klachten gaan registreren. Deze afdelingen leveren dan ook het grootste aantal geregistreerde klachten. De televisiedirectie is in het najaar van 2006 met een proefproject klantendienst gestart. Het proefproject bij Ketnet heeft hier al een positieve trend getoond. Elke reactie krijgt een label zodat klachten niet meer verloren gaan.

Klachten over distributie (246):

De klachten gaan vooral over een slechte of geen ontvangst, storingen, problemen met DAB, DVB-t, kabel. Enkele Vlamingen in het buitenland (met vakantie of permanent) klagen over het ontbreken van de VRT-zenders in het satellietaanbod.

Klachten over vrtnieuws.net en teletekst (via pc en via tv-toestel) (38)

Het merendeel van de klachten ging over niet-correcte informatie. Er waren verder klachten over storingen of het uitvallen van teletekst (via pc en tv). Er waren enkele klachten over ontoereikende informatie en de rest van de klachten gaat over problemen met het bekijken van videofragmenten op de website. Er was één enkele klacht over het ontbreken van het anysurfer-label voor vrtnieuws.net.

Klachten over sport op tv (11)

Deze klachten gaan over de sportuitzendingen op Eén, Canvas en Ketnet. Er waren klachten over de geluid- en beeldkwaliteit, niet-correcte informatie, het onderbreken van een sportuitzending voor het Journaal, klachten over de inhoud van een programma, en 1 klacht over het te laat beginnen van een uitzending.

Klachten over weer en verkeer (28)

Er waren 21 klachten over het weerbericht dat voortaan achteraan in het radionieuws aan bod komt. De andere klachten gingen over verkeerde of onvoldoende verkeersinformatie.

Klachten over radio (254)

Deze klachten bundelen alle radionetten van de VRT (Radio 1, Radio 2, Klara, Donna, Studio Brussel en RVi). Hier gaan de klachten vooral over actua (nieuws en duiding), muziekketuzen van het net, reclame op de radio, technische problemen, programma-inhoud en taalgebruik van presentatoren en gasten in programma's.

Klachten over televisie (Eén en Canvas) (222)

Hier zijn de meest voorkomende klachten: wijzigingen in het programmaschema, programma's die niet op tijd beginnen, te veel herhalingen, ongewenst in beeld komen, niet ontvangen van prijzen, het taalgebruik van sommige presentatoren en gasten in praatprogramma's, onvriendelijke service tijdens het bijwonen van opnames of preselekties van een programma.

Klachten over nieuws en duiding (televisie) (25)

De meeste klachten gaan over de interpretatie van de programma-inhoud. Eén klacht ging over ongewenst in beeld komen. Er waren enkele klachten over de onvriendelijke ontvangst tijdens de verkiezingsshow. Een klacht ging over het niet ontvangen van een kopie van een uitzending.

Klachten over het beeldarchief (7)

Al deze klachten gingen over het (nog) niet ontvangen van de bestelde exemplaren van een uitzending of programma.

Klachten over Ketnet (75)

Bij Ketnet registreerden we meer klachten dankzij het nieuwe registratiesysteem.

Het grootste deel van klachten ging over de oplichtingpraktijken op verschillende openbare markten. Jonge mensen deden zich voor als Ketnet-medewerkers en verkochten pakketten (abonnement op tijdschriften). De verkopers hadden niets met Ketnet te maken. De VRT heeft de politie hiervan op de hoogte gebracht.

Andere klachten gingen over het onderbreken van Ketnet voor sportuitzendingen en de inhoud van sommige programma's.

Klachten over interactiviteit (32)

Deze klachten gaan over Net gemist (ontbreken van programma's in het aanbod) , sms-acties en de interactiviteit van de Canvascrack.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Bij de diverse afdelingen van televisie ontvangt men ongeveer 250 000 mails per jaar van mediagebruikers verspreid over de vele postbussen, programma's, medewerkers en productiehuizen. Hierdoor ontbreekt het overzicht over wat er met de feedback gebeurt. Om de service aan de mediagebruiker te bevorderen en de publiekstevredenheid te verhogen en om correct over klachten te kunnen rapporteren startte de directie televisie eind oktober een proefproject 'klantendienst'. De klantendienst maakt gebruik van een gespecialiseerd softwaresysteem, een webservice met een uitgebreide kennisbank. Eerste 'proefkonijn' was Ketnet. Het project liep van 26/10/2006 tot 31/1/2007. De eerste resultaten zijn zeer positief. Het systeem is zeer doeltreffend en gebruiksvriendelijk. De mailstream is teruggebracht tot 5 à 10 % van het vroegere volume. Het voldoeningcijfer is gemiddeld 90 tot 98%. De drempel om te mailen is niet verhoogd, maar de mediagebruiker vindt sneller zelf het antwoord dat hij zoekt. Alle klachten worden automatisch geregistreerd. De mediagebruiker geeft zelf het label 'klacht' wat daarna nog kan bijgestuurd worden door de klachtenbehandelaar, rekening houdend met de definitie die de VRT hanteert. Nu volgt een gefaseerde implementering van de klantenmodule. In 2007 volgen de VRT-website (www.vrt.be) en de websites Eén en Canvas. Daarna volgen geleidelijk ook Sporza-tv en vrtnieuws.net. Het registreren van klachten is hierin geïntegreerd. In 2008 is er uitbreiding naar websites van alle netten (radio en televisie).

5. Procedure

De VRT hecht meer aandacht aan het beantwoorden van de klacht en aan het trekken van lessen hieruit dan aan het pure juridisch-proceduriële aspect. Veel aandacht gaat nu naar de implementatie en uitbreiding van de klantendienstmodule. Het is de bedoeling dat op termijn alle klachtenbehandeling via deze klantenmodule zal gebeuren.

Vragenlijst voor het verslag 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie
Afdeling Arbeidsmarkt - Cel Aanmoedigingspremies

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	19

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	17
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	10

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

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:	1
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	18
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	6

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	12
	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.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	8
	mail:	7
	telefoon:	4
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	via kabinet:	3
	via Vlaamse ombudsdienst:	7
	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: 7 (waarvan 6 gegrond en opgelost).

Te lange behandeltermijn (doorlooptijd): 1 (gegrond en opgelost).

Ontoereikende informatieverstrekking rond de regelgeving inzake de aanmoedigingspremies: 10 (waarvan 4 gegrond en opgelost).

Onvoldoende bereikbaarheid: 1 (gegrond en opgelost).

3. Klachtenbeeld 2006

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

Het aantal eerstelijnsklachten in 2006 is gedaald in vergelijking met 2005: 19 klachten in 2006 tegenover 28 het jaar voordien. Ongeveer de helft van de in 2006 ingediende klachten had betrekking op de 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 werden de kredieten voor 2006 op de betrokken basisallocaties voldoende verhoogd. In 2006 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 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 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 2006 over uw klachtenmanagement

Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – Syntra 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:	NVT
	gemiddelde:	13,5

Aantal onontvankelijke klachten:	3
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	NVT
	Meer dan een jaar voor indiening:	NVT
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	NVT
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	NVT
	Kennelijk ongegrond:	NVT
	Geen belang:	NVT
	Anoniem:	NVT
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen (Vlaamse) overheid:	2
	Interne personeelsaangelegenheden:	1

Aantal ontvankelijke klachten:	6
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	3

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	NVT
	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. 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:	NVT
Afdoende motivering:	NVT
Gelijkheid en onpartijdigheid:	NVT
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	NVT
Redelijkheid en evenredigheid:	NVT
Correcte bejegening:	NVT
Actieve dienstverlening:	NVT
Deugdelijke correspondentie:	NVT
Vlotte bereikbaarheid:	NVT
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	NVT
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	3
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 drager	brief:	3
	mail:	5
	telefoon:	1
	fax:	NVT
	bezoek:	NVT

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	NVT
	andere kanalen:	2

2. Inhoud van de klachten

Gegronde klachten

Klacht 7: uitrusting centrum beantwoordt niet aan vereisten – opgelost – goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Klacht 8: opmerking inzake lesinhoud en up-to-date karakter van cursus – opgelost – goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Deels gegronde klachten

Klacht 9: cursiste schreef zich in en dacht dat zij nog een bevestiging moest ontvangen – betwist rappelfactuur – deels gegronnd door de vaststelling dat het ging om een misverstand – opgelost – goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Ongegronde klachten

Klacht 2: cursiste vraagt Syntra-diploma op basis van een getuigschrift beroepskennis en een attest eerste jaar bedrijfsbeheer

Klacht 3: cursiste kreeg ongeval in cursus en stelde dat zij niet op de hoogte was van het feit dat dergelijk letsel niet was gedekt door de verzekering

Klacht 6: cursist vraagt net zoals bij hogescholen en universiteiten bijstand van een promotor en informeert over beoordelingsnormen opleiding

3. Klachtenbeeld 2006

De ervaring leert dat het aantal klachten bij Syntra Vlaanderen beperkt blijft. Dit kan worden verklaard door de bemiddelende rol van heel wat tussenpersonen binnen Syntra Vlaanderen en de Syntra's. De klachtencoördinator komt in administratieve klachtenprocedures slechts in beperkte mate tussen indien hij door de Vlaamse ombudsdienst wordt gevat.

4. Concrete realisaties en voorstellen

De klachtencoördinator heeft zich in 2006 beperkt tot de afhandeling van lopende klachten.

RAPPORT KLACHTENMANAGEMENT

VDAB

PERIODE : 01.01.2006 – 31.12.2006

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:

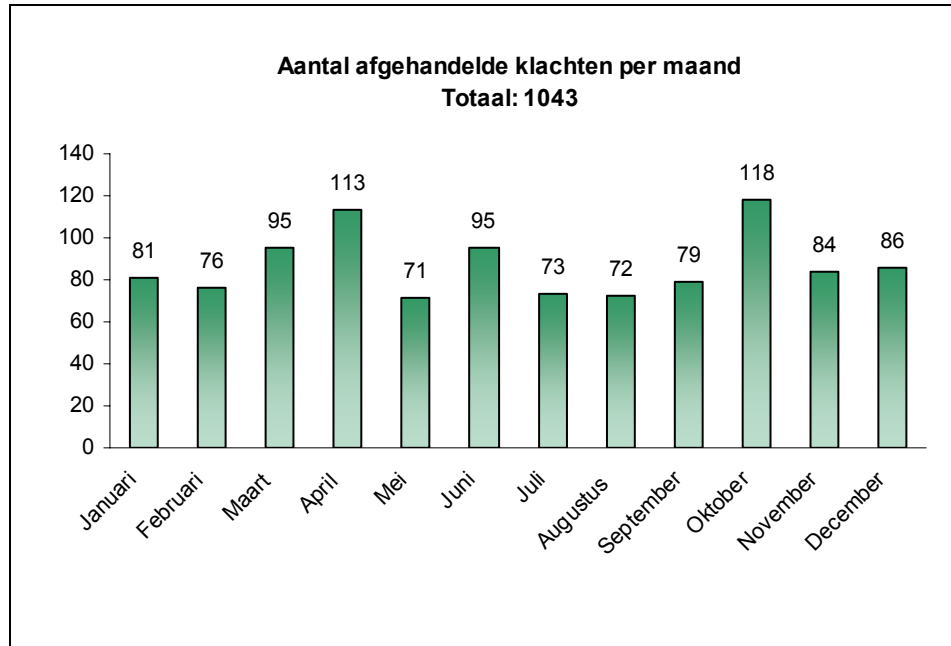
- in de eerste plaats willen we een oplossing bieden aan de ontevreden klant
- laagdrempelig zijn
- een objectieve behandeling garanderen van de klacht
- toelaten om systematisch gegevens te verzamelen die aangewend kunnen worden om onze organisatie continu te verbeteren

2. Kwantitatieve gegevens

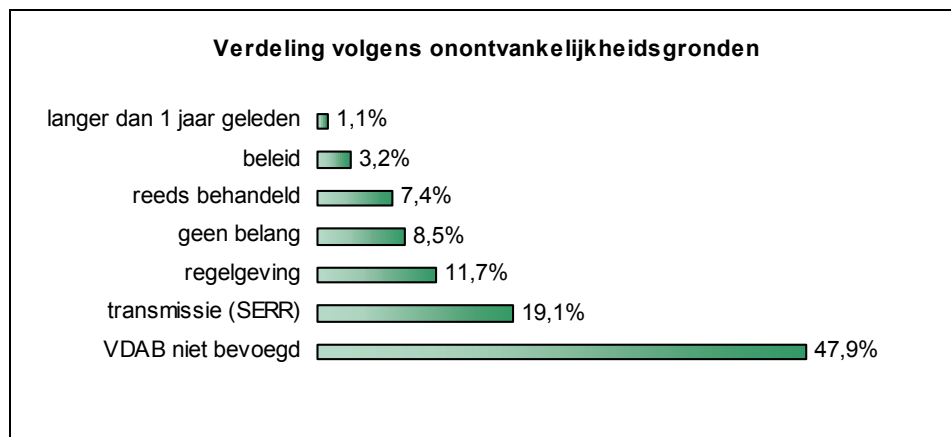
Deze gegevens handelen over de periode van 01.01.06 tot en met 31.12.06.

Status van de klachten In 2006 handelde de dienst in totaal 1043 klachten af. 15 klachten hiervan werden dadelijk bij melding opgelost, 95 klachten bleken onontvankelijk te zijn. Informatie over de onontvankelijkheidsgronden volgt hierna.

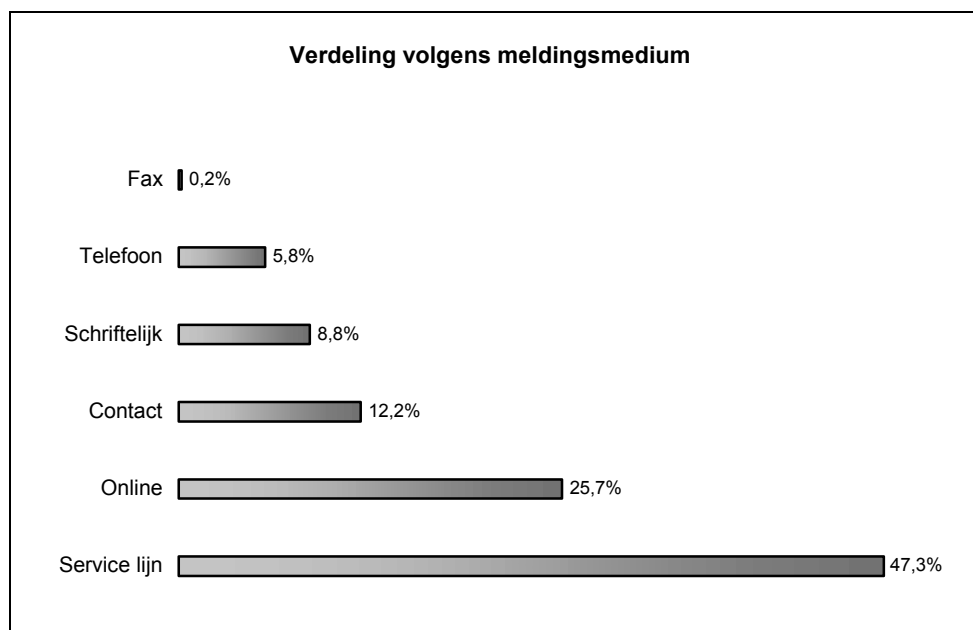
Aantal



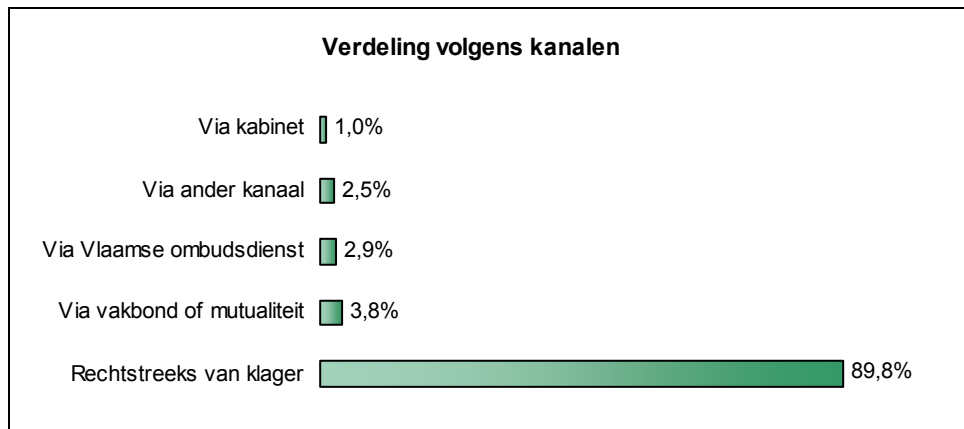
Reden van onontvankelijkheid



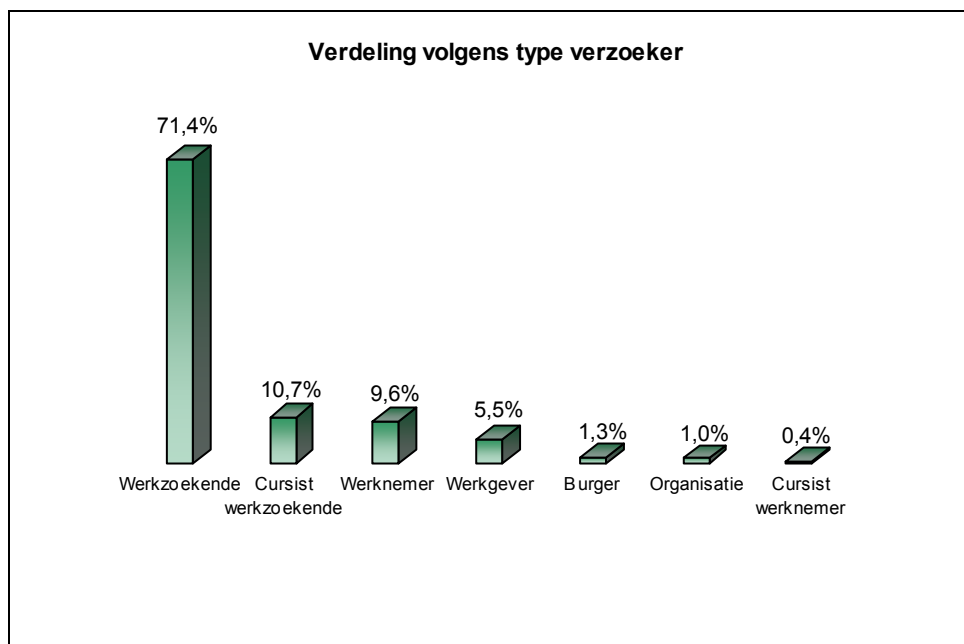
Verdeling volgens medium



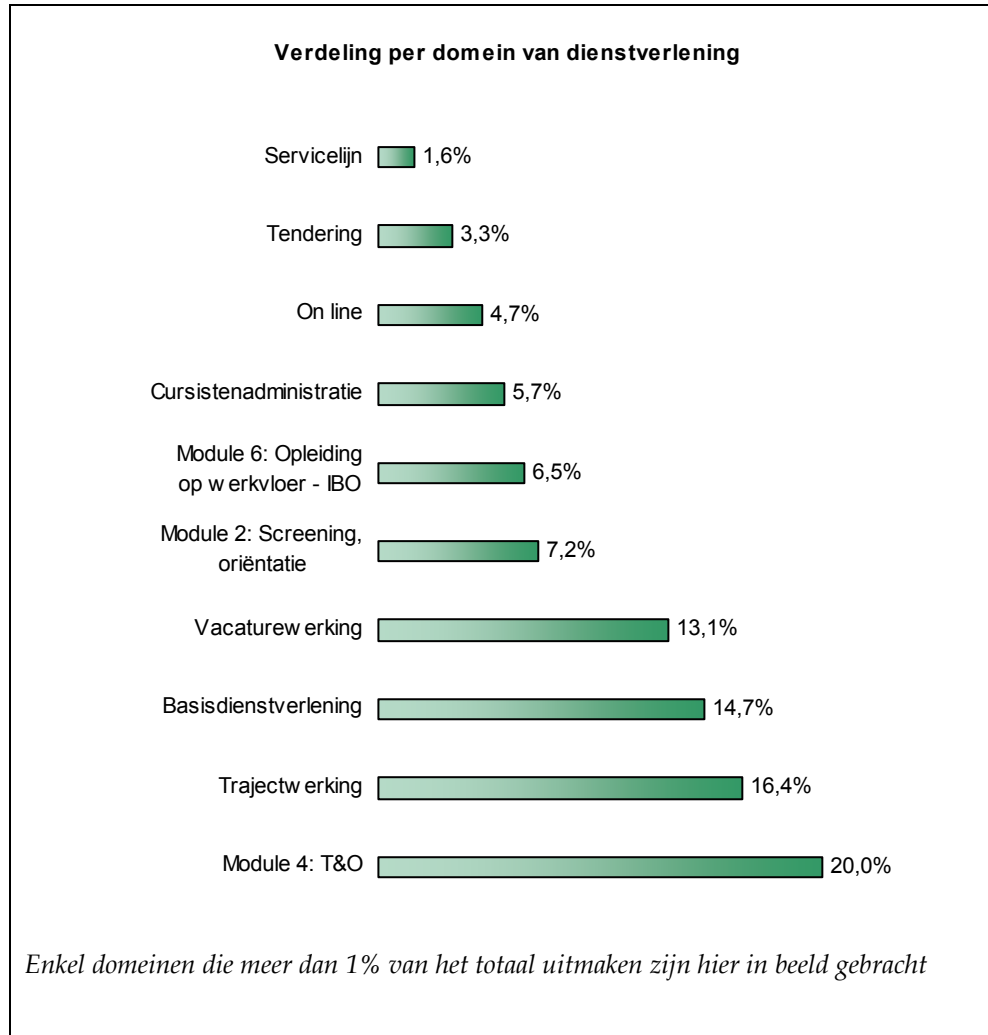
Verdeling volgens kanaal (tussenpersonen)



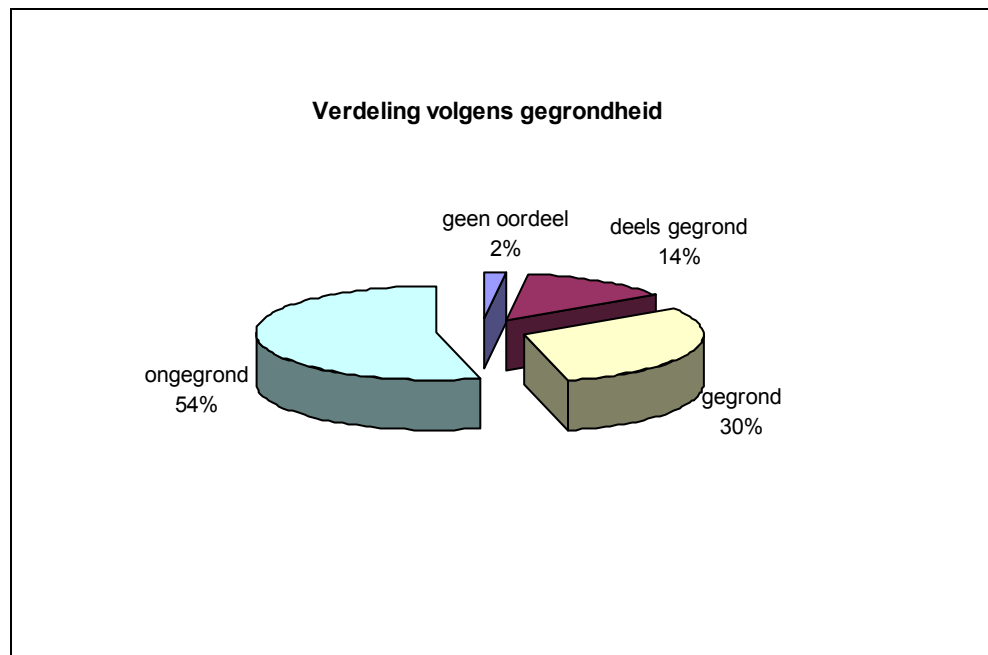
Aantal klachten volgens verzoeker



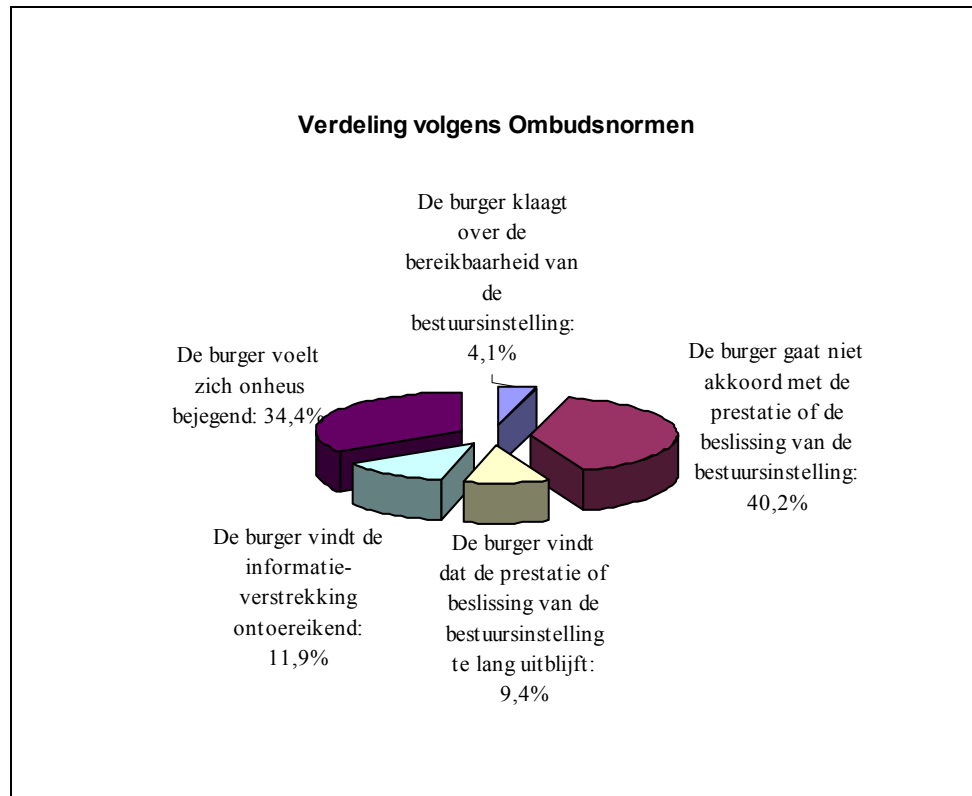
Aantal klachten volgens domein dienstverlening



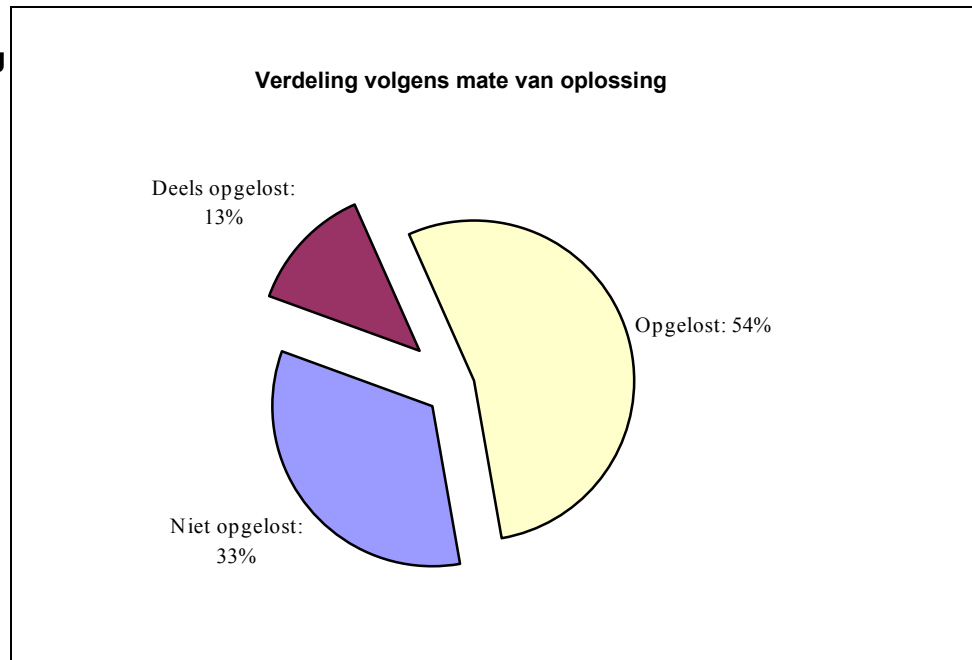
Verdeling volgens gegrondheid



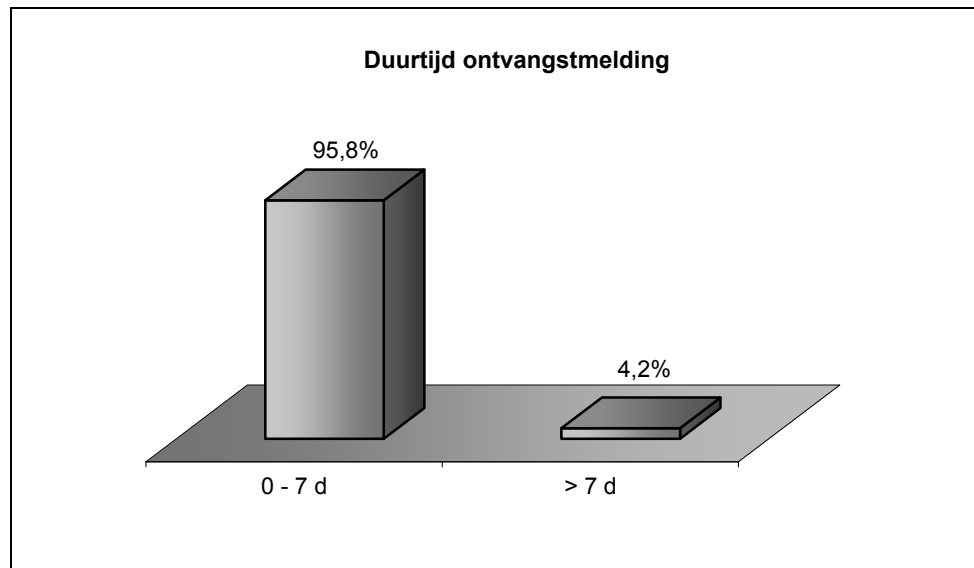
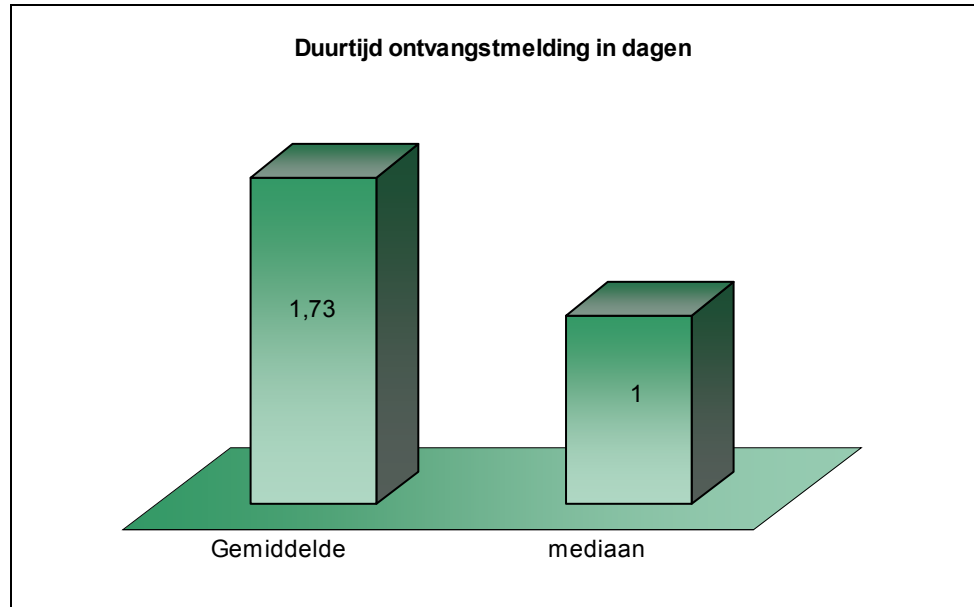
Verdeling volgens ombudsnormen



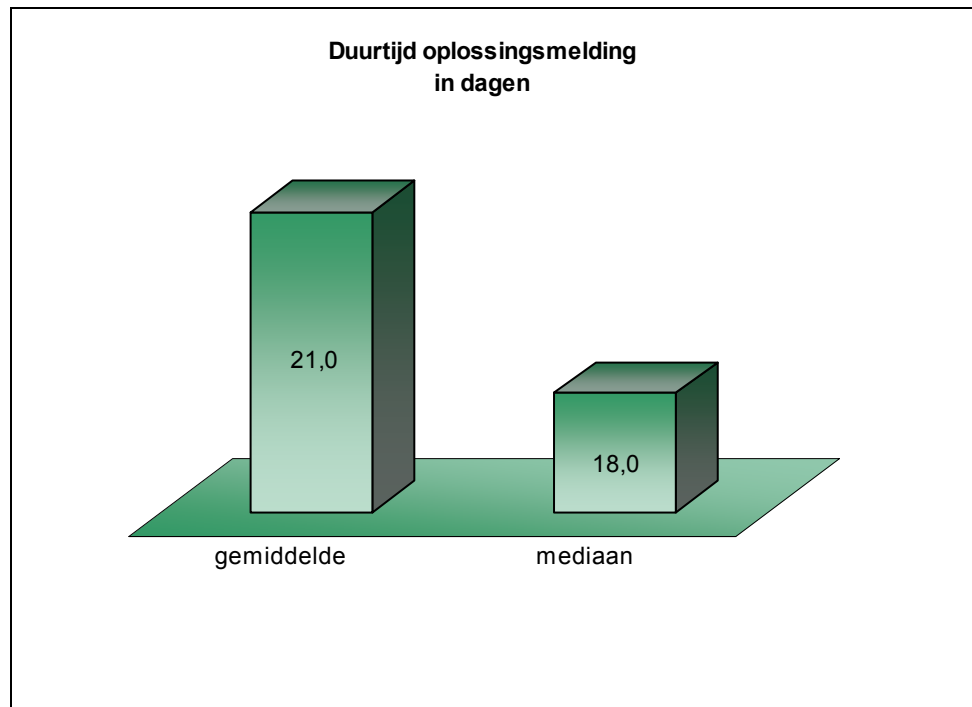
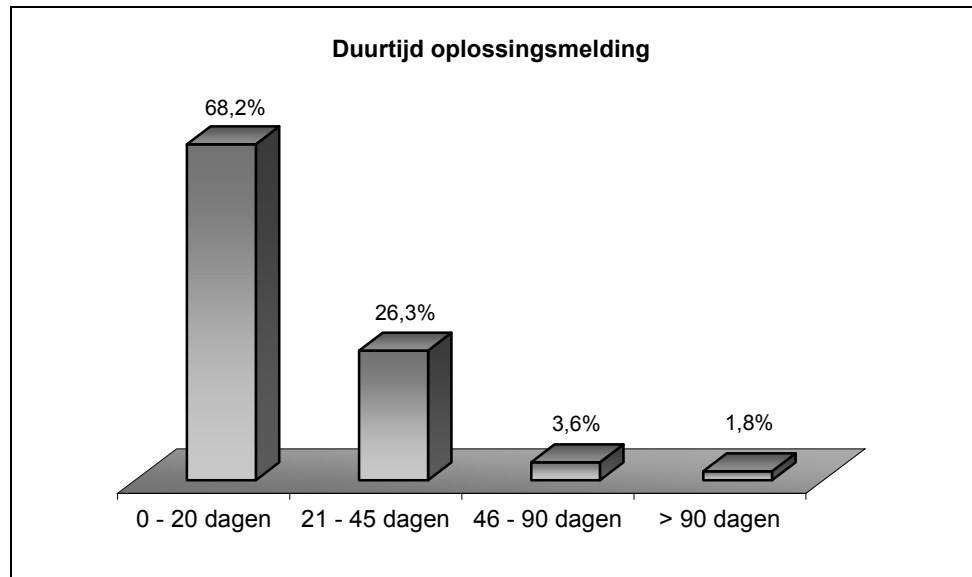
Verdeling volgens mate van oplossing



**Duurtijden
ontvangstmelding**



Duurtijden oplossingsmelding



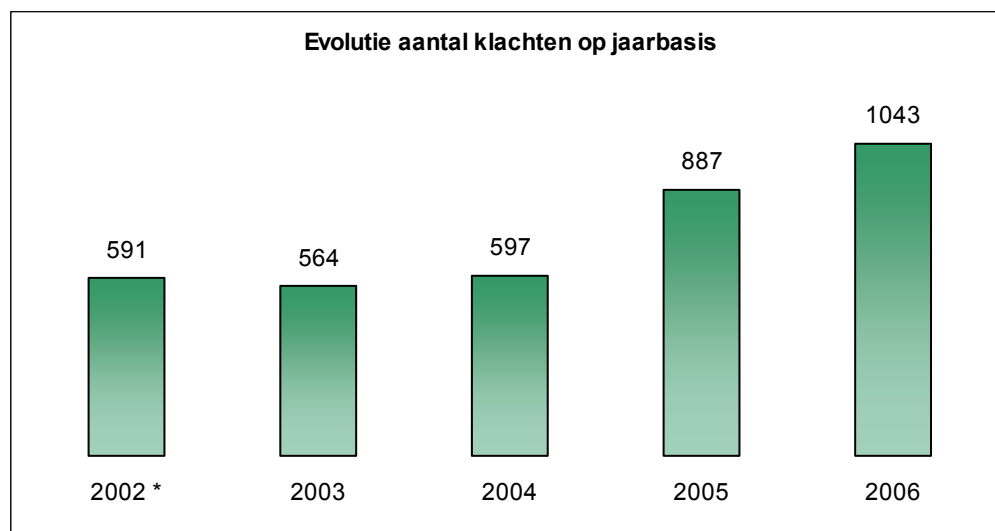
3. Korte beschrijving van de klachtenbehandelingsprocedure

(zie bijlage)

4. Bespreking van het klachtenbeeld

Historiek

De VDAB handelde 1043 klachten af in 2006. Dit betekent een maandgemiddelde van 87 klachten. Het aantal klachten op jaarbasis neemt nog steeds toe, maar de procentuele aangroei neemt af. De historiek van het aantal klachten ter illustratie.



* voor 2002 wordt gewerkt met een extrapolatie, aangezien de geregistreerde klachtenbehandeling (345 klachten) slechts betrekking had op 7 maanden (start op 01.06.2002)

periode	aantal klachten	aangroei in absolute cijfers *	aangroei procentueel *
2002	591	-	-
2003	564	- 27	- 4,6%
2004	597	+ 33	+ 5,9%
2005	887	+ 290	+ 48,6%
2006	1043	+ 156	+ 17,6%

* in vergelijking met het voorgaande jaar

Meerdere elementen spelen een rol bij de aangroei van het aantal klachten. VDAB verlaagt voortdurend de drempel om een klacht in te dienen (lees verder onder Meldingswijzen) en communiceert open over de mogelijkheid om een klacht in te dienen (optimalisatie-actie 2005). Steeds meer klanten zijn dus op de hoogte en maken ook gebruik van de geboden mogelijkheid. Verder zorgden bepaalde bestaande toepassingen tijdelijk voor problemen. Nieuwe toepassingen vertoonden kinderziektes. Dit vertaalde zich in meer klachten. Tenslotte is er nog steeds de impact van de sluitende aanpak: meer klanten worden op hun plichten gewezen en reageren met het indienen van een klacht.

Niet ontvankelijke klachten

In het Klachtendecreet en de omzendbrief nr. 20 van de Vlaamse regering van 18 maart 2005 worden de onontvankelijkheidsgronden bepaald.

VDAB behandelt enkel klachten die betrekking hebben op een concrete handelswijze van de dienst (of van derden die in opdracht van VDAB diensten verrichten of werkzaamheden uitvoeren) of die betrekking hebben op de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

De klachtenprocedure is dus niet van toepassing op algemene klachten over regelgeving, over het (al dan niet) gevoerde beleid en over beleidsvoornemens en verklaringen.

VDAB is niet verplicht klachten te behandelen, die betrekking hebben op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die reeds werd behandeld, of die betrekking hebben op feiten die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.

De klachtenprocedure moet niet opgestart worden voor feiten of handelingen waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is, zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend, of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is.

VDAB is niet verplicht een klacht te behandelen indien ze kennelijk ongegrond is. Evenmin is VDAB verplicht een klacht te behandelen indien de klager geen belang kan aantonen.

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

periode	aantal onontvankelijke klachten	% aandeel in het totaal aantal klachten	Top 3 redenen onontvankelijkheid	
2002 *	37	10,7%	1) VDAB niet bevoegd 2) regelgeving 3) geen belang aangetoond	51,4% 24,3% 8,1%
2003	31	5,5%	1) VDAB niet bevoegd 2) reeds behandeld 3) bezwaarschrift gegevenstransmissie	56,7% 20,0% 10,0%
2004	55	9,2%	1) VDAB niet bevoegd 2) regelgeving 3) reeds behandeld	60,0% 14,5% 12,7%
2005	68	7,7%	1) VDAB niet bevoegd 2) bezwaarschrift gegevenstransmissie 3) reeds behandeld	52,9% 13,2% 10,3%
2006	95	9,1%	1) VDAB niet bevoegd 2) bezwaarschrift gegevenstransmissie 3)regelgeving	47,9% 19,1% 11,7%

* resultaten hebben betrekking op 7 maanden

Het aantal onontvankelijke klachten is procentueel opnieuw gestegen.

De voornaamste reden van niet-ontvankelijkheid is en blijft 'VDAB niet bevoegd'.

De bezwaarschriften in verband met gegevenstransmissie zitten in de lift. Ze worden voor advies overgemaakt aan de SERR-ombudsdiensten.

In geval van een onontvankelijke klacht stelt VDAB de klant steeds schriftelijk op de hoogte van de reden waarom zijn of haar klacht niet wordt behandeld. Indien mogelijk verwijst VDAB de klant door naar de bevoegde instantie.

Meldingswijzen
Situering

VDAB huldigt het principe dat de klant zich op een eenvoudige en kosteloze manier met een klacht tot de dienst moet kunnen wenden. Alles wordt in het werk gesteld opdat klachten kunnen binnenkomen langs alle mogelijke kanalen. VDAB schuift zijn Servicelijn en het on line-klachtenformulier op zijn website naar voor als kanalen bij uitstek om een klacht in te dienen.

Beide aanspreekpunten nemen vanuit het oogpunt van de klant een meer neutrale positie in vanwege hun afstand tot de werkvloer. Dit komt het vertrouwen van de klant in de objectiviteit van de klachtenbehandeling ongetwijfeld ten goede.

Historiek

MELDINGSMEDIUM	2002	2003	2004	2005	2006
Servicelijn	37,1%	42,7%	42,0%	43,2%	47,3%
On line	3,8%	6,9%	13,2%	17,7%	25,7%
Contact	25,5%	21,8%	21,1%	19,5%	12,2%
Schriftelijk	19,4%	17,9%	14,7%	12,5%	8,8%
Telefoon	13,9%	9,6%	8,5%	6,7%	5,8%
Fax	0,3%	1,1%	0,3%	0,5%	0,2%

Commentaar

Het stijgend aandeel van de Servicelijn als meldingsmedium onderstreept het belang dat de klagende klant hecht aan de beschikbaarheid van een neutrale contactpersoon om een klacht in te dienen.

Op de tweede plaats komen de 'on line'-meldingen. Meer en meer klanten van VDAB ontdekken de voordelen van een snelle communicatie via internet ook om een klacht in te dienen.

De toename van het aantal klachten kan wellicht voor een stuk toegeschreven worden aan de laagdrempeligheid van dit medium. Het aantal klachten bij een leidinggevende of medewerker (contact), maar ook het aantal klachten per brief, per telefoon en fax nemen verder af.

Meldingskanalen

De klagers richten zich meestal persoonlijk tot de dienst, dit is het geval bij 89,8% van de ingediende klachten; dit is ongeveer gelijklopend met het resultaat in 2005 (91,3%) en met de resultaten van voorgaande jaren (2004: 92,0%, 2003: 98,2%, 2002: 94%).

De overige klachten werden ingediend via een vakbond of mutualiteit, via de Vlaamse ombudsdienst, een ministerieel kabinet of via een ander kanaal.

Verzoekers

Traditiegetrouw zijn het vooral werkzoekenden (71,4%) en cursist-werkzoekenden (10,7%) die klachten indienen.

Het aantal klachten vanuit de werkgevershoek, dat vorig jaar sterk toenam (van 1,8% in 2004 tot 6,9% in 2005), is weer teruggelopen tot 5,5%.

Het aandeel van de klachten afkomstig van werknemers, organisaties, cursist-werknemers en overheid, blijft in dezelfde grootteorde als vorige jaren.

Verder achtte de dienst het nuttig om een nieuw type verzoeker te introduceren: de 'burger'. Het komt inderdaad (sporadisch) voor dat er klachten worden ingediend door personen die zelf geen gebruik maken van de dienstverlening van VDAB, maar die wel reden tot ontevredenheid hebben, bijvoorbeeld klachten van omwonenden over milieuhinder, ...

Dit jaar noteerde de dienst 13 klachten van individuele burgers.

Domeinen Algemeen

Klachtenmanagement hanteert een opdeling van de publieke VDAB-dienstverlening in 27 domeinen. In 2006 werden 2 domeinen toegevoegd: 'Tendering' en 'Loopbaanbegeleiding'. Er waren klachten voor 24 domeinen. Er waren geen klachten in 2006 voor de domeinen 'Studiedienst', 'Financiën' en 'Module 6: opleiding op de werkvloer - sociale werkplaats'. 83,6% van de klachten heeft betrekking op 7 domeinen. De top 7 ziet er nagenoeg hetzelfde uit sinds 2002.

DOMEIN	2002	2003	2004	2005	2006
Module 4: T&O	27,8%	25,5%	27,2%	20,2%	20,0%
Trajectwerking	12,6%	15,2%	14,9%	15,7%	16,4%
Basisdienstverlening	20,7%	20,2%	18,7%	16,2%	14,7%
Vacaturewerking	9,6%	6,3%	7,6%	12,6%	13,1%
Module 2: Screening, oriëntatie	9,0%	10,0%	8,7%	9,0%	7,2%
Module 6: Opleiding op werkvloer - IBO	8,1%	5,6%	5,3%	6,9%	6,5%
Cursistenadministratie	1,5%	7,3%	6,8%	4,7%	5,7%
TOTAAL	89,3%	90,1%	89,2%	85,2%	83,6%

Voor 'Module 4: T&O' zien we een dalende trend tot en met 2005; voor 2006 zien we een stabilisatie t.o.v. 2005. Niettemin blijft het domein 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 voor het eerst gewijzigd. Het aandeel klachten over de trajectwerking heeft het domein van de basisdienstverlening voorbij gestoken. Er is een duidelijk dalende trend binnen de basisdienstverlening. Het domein 'Vacaturewerking' blijft op de vierde plaats en toont een stijgende trend sinds 2003.

Buiten de top 7 trekken de domeinen 'On line' en 'Tendering' de aandacht op plaatsen 8 en 9. De dienst On line kreeg opnieuw meer klachten te verwerken en stijgt zo van 3,9% tot 4,7% in het totaal aantal klachten.

Het nieuwe domein 'Tendering' maakt zijn intrede met 31 klachten, hetzij 3,3% van het totaal.

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 187 klachten;

Deze klachten kunnen als volgt ingedeeld worden wat hun mate van gegrondheid betreft:

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	aantal 2006	% 2006
niet gegrond	49 %	56 %	46 %	101	54 %
gegrond	38 %	24 %	32 %	46	24 %
deels gegrond	12 %	15 %	20 %	37	20 %
geen oordeel	1 %	5 %	2 %	3	2 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	187	100 %

Het klachtenbeeld in module 4 vertoont een grote diversiteit en kan ingedeeld worden in 12 subthema's. In volgorde van belangrijkheid noteren we:

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
niet toegelaten tot de opleiding	39	26	7	6	0
stopzetting van de opleiding	39	33	1	5	0
behandeling door het (instructie)personeel/ onverkwalijkte situaties	31	11	8	10	2
toeleiding/start uitgesteld	23	5	11	7	0
getuigschriften/ niet geslaagd bij eindbeoordeling/ scores dossiermanager	14	6	2	6	0
organisatorische aspecten opleiding	12	3	8	0	1
diversen	9	6	2	1	0
kwaliteit en/of duurtijd	7	2	4	1	0
premies en vergoedingen	5	4	1	0	0
wachlijsten	4	2	1	1	0
stage	2	1	1	0	0
webleren	2	2	0	0	0
TOTAAL	187	101	46	37	3

Voor dit domein werden er 153 klachten geregistreerd. Een overzicht van de gegrondheid.

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	aantal 2006	% 2006
niet gegrond	68 %	61 %	58 %	99	65 %
gegrond	20 %	16 %	21 %	33	21 %
deels gegrond	8 %	19 %	19 %	17	11 %
geen oordeel	4 %	4 %	2 %	4	3 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	153	100 %

Subthema's:

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
niet tevreden over trajectbegeleider/jobcoach	121	79	27	11	4
gebrekkige informatie of uitblijven informatie	13	8	2	3	0
ATB-begeleiding	9	6	1	2	0
50+-begeleiding	5	3	1	1	0
diversen	5	3	2	0	0
TOTAAL	153	99	33	17	4

Hier 137 klachten.

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	aantal 2006	% 2006
niet gegrond	36 %	45 %	47 %	55	40 %
gegrond	48 %	37 %	40 %	59	43 %
deels gegrond	13 %	15 %	13 %	21	15 %
geen oordeel	3 %	2 %	0 %	2	2 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	137	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
gebrek aan ondersteuning of begrip/klantvriendelijkheid/privacy/bereikbaarheid	57	23	21	11	2
dossierbeheer/uitschrijving als werkzoekende	28	13	11	4	0
inschrijving als werkzoekende	19	8	11	0	0
diversen/attesten/reductie treinticket	17	6	10	1	0
geen informatie of verkeerde informatie	14	4	6	4	0
vacatures	2	1	0	1	0
TOTAAL	137	55	59	21	2

122 klachten:

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	aantal 2006	% 2006
niet gegrond	67 %	60 %	54 %	76	62 %
gegrond	18 %	23 %	29 %	33	27 %
deels gegrond	15 %	18 %	16 %	11	9 %
geen oordeel	0 %	0 %	1 %	2	2 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	122	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
inhoud van vacature/opstelling werkgever	40	30	8	2	0
(andere) werkgeversklacht	27	18	5	4	0
kwaliteit begeleiding/bv. vacature # profiel	15	8	4	3	0
wekelijkse automatische vacaturematching	14	10	4	0	0
discriminerende vacature	12	7	1	2	2
kwaliteit vacature/reeds ingevuld	11	2	9	0	0
diversen	3	1	2	0	0
TOTAAL	122	76	33	11	2

Module 2:
screening, oriëntatie

67 klachten:

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	aantal 2006	% 2006
niet gegrond	65 %	74 %	71 %	45	67 %
gegrond	25 %	9 %	11 %	10	15 %
deels gegrond	10 %	13 %	17 %	10	15 %
geen oordeel	0 %	4 %	1 %	2	3 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	67	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
uitkomst van de selectie	36	28	3	5	0
diversen o.a. rijbewijs	11	3	3	4	1
verloop oriëntatiesessie	8	7	1	0	0
onvoldoende of slecht geïnformeerd over reden afwijzing	5	4	1	0	0
verloop selectie	5	3	1	1	0
toeleiding naar selectie	2	0	1	0	1
TOTAAL	67	45	10	10	2

Module 6:
opleiding op de
werkvloer – IBO

61 klachten:

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	aantal 2006	% 2006
niet gegrond	66 %	61 %	54 %	34	56 %
gegrond	17 %	29 %	29 %	18	29 %
deels gegrond	14 %	11 %	15 %	9	15 %
geen oordeel	3 %	0 %	2 %	0	0 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	61	100 %

subthema	Totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
stopzetting - cursistenklacht	23	11	9	3	0
begeleiding VDAB/niet opgestart	16	11	2	3	0
diversen	8	5	3	0	0
niet toegestaan/uitgesteld - werkgeversklacht	5	2	2	1	0
overeenkomst niet gerespecteerd	5	2	2	1	0
schorsing/ stopzetting - werkgeversklacht	3	2	0	1	0
instapopleiding	1	1	0	0	0
TOTAAL	61	34	18	9	0

Cursistenadministratie

53 klachten:

kwificatie	% 2003	% 2004	% 2005	aantal 2006	% 2006
niet gegrond	39 %	33 %	38 %	25	47 %
gegrond	53 %	50 %	49 %	18	34 %
deels gegrond	8 %	17 %	13 %	10	19 %
geen oordeel	0 %	0 %	0 %	0	0 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	53	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.	27	12	10	5	0
uitreiking van opleidingscheques aan werknemers	16	11	2	3	0
knelpuntpremie	9	2	6	1	0
50+-premie	1	0	0	1	0
TOTAAL	53	25	18	10	0

On line

44 klachten:

kwificatie	% 2003	% 2004	% 2005	aantal 2006	% 2006
niet gegrond	17 %	40 %	55 %	23	52 %
gegrond	83 %	60 %	39 %	17	39 %
deels gegrond	0 %	0 %	6 %	4	9 %
geen oordeel	0 %	0 %	0 %	0	0 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	44	100 %

Geen subthema's vanwege het sterk divers karakter van de klachten

Tendering

31 klachten:

kwificatie	% 2003	% 2004	% 2005	aantal 2006	% 2006
niet gegrond	/	/	/	6	19 %
gegrond	/	/	/	20	65 %
deels gegrond	/	/	/	2	6 %
geen oordeel	/	/	/	3	10 %
TOTAAL	/	/	/	31	100 %

Servicelijn

15 klachten:

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	aantal 2006	% 2006
niet gegrond	13 %	13 %	26 %	2	13 %
gegrond	74 %	62 %	70 %	11	73 %
deels gegrond	13 %	25 %	0 %	1	7 %
geen oordeel	0 %	0 %	4 %	1	7 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	15	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
behandeling/ onvoldoende informatie/ verkeerde info	8	2	4	1	1
wachttijd - bereikbaarheid	6	0	6	0	0
vacatureluik	1	0	1	0	0
TOTAAL	15	2	11	1	1

*Module 6:
opleiding op de
werkvloer - stages*

9 klachten:

5 niet gegronde klachten
3 gegronde klachten
1 deels gegronde klacht

Leerkrachtendatabank

7 klachten:

5 niet gegronde klachten
2 gegronde klachten

*Module 3:
sollicitatietraining
& -begeleiding*

7 klachten:

5 niet gegronde klachten
1 gegronde klacht
1 deels gegronde klacht

Facility

6 klachten:

1 niet gegronde klacht
4 gegronde klachten
1 deels gegronde klacht

HRM

6 klachten:

4 niet gegronde klachten
1 gegronde klacht
1 deels gegronde klacht

IBO – administratie

6 klachten:

4 niet gegronde klachten
1 gegronde klacht
1 deels gegronde klacht

*Tewerkstellings-
maatregelen*

5 klachten:

4 niet gegronde klachten
1 gegronde klacht

Loopbaanbegeleiding

4 klachten:

1 niet gegronde klacht
2 gegronde klachten
1 deels gegronde klacht

*Module 5:
persoonsgerichte
vorming*

4 klachten:

3 niet gegronde klachten
1 gegronde klacht

Communicatie

3 klachten:

2 niet gegronde klachten
1 gegronde klacht

Account

2 klachten:

1 gegronde klacht
1 klacht waarbij geen oordeel werd uitgesproken

*Module 6:
opleiding op de
werkvloer - WEP+*

2 klachten:

1 gegronde klacht
1 deels gegronde klacht

Juridische dienst

1 gegronde klacht

Module 6:
opleiding op de
werkvloer –
invoegbedrijf

1 deels gegronde klacht

Thema's

Pesten en OSGW

1 deels gegronde klacht over een instructeur die verzoeker pest
1 deels gegronde klacht over een instructeur die niet optreedt tegen een medecursist die verzoeker pest
1 klacht over een instructeur wegens OSGW (geen oordeel)

Discriminatie

45 klachten:

Domeinen	gegrondheidsstatus discriminatieklachten								Aantal + %
	niet gegrond		gegrond		deels gegrond		geen oordeel		
	A	%	A	%	A	%	A	%	
vacaturewerking	8	53%	1	7%	4	27%	2	13%	15 (33%)
module 4: T&O	8	57%	3	21%	3	21%	0	0%	14 (31%)
module 6: opleiding op werkvloer IBO	2	40%	2	40%	1	20%	0	0%	5 (11%)
trajectwerking	3	60%	1	20%	0	0%	1	20%	5 (11%)
module 2: screening en oriëntatie	3	75%	1	25%	0	0%	0	0%	4 (9%)
basisdienstverlening	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2 (4%)
TOTAAL	26	58%	8	18%	8	18%	3	6%	45 (100%)

Discriminatiegronden	Aantal	%
nationale of etnische afkomst	22	49%
leeftijd	6	13%
geslacht	4	9%
handicap of fysieke eigenschap	5	11%
geloof of levensbeschouwing	3	7%
seksuele geaardheid	3	7%
ras	1	2%
huidige of toekomstige gezondheidstoestand	1	2%
TOTAAL	45	100%

Gegrontheid

Na afloop van de onderzoeks- en behandelingsfase formuleren klachtenbehandelaars een antwoord op de vraag 'Is de klacht gegrond?'. Ze bekijken of de dienstverlening van VDAB of van derden die in opdracht van VDAB diensten voor VDAB verrichten, tekortgeschoten is.

Onderstaande tabel geeft een overzicht sinds 2003.

Gegrontheid	2003	2004	2005	2006
ongegrond	51,0%	53,7%	49,9%	53,8%
gegrond	36,0%	27,0%	32,2%	30,3%
deels gegrond	11,0%	16,8%	16,5%	13,8%
geen oordeel	2,0%	2,5%	1,4%	2,0%

Het aandeel van de ongegronde klachten stijgt opnieuw naar het niveau van 2004. Globaal kunnen we echter geen trend erkennen; de percentages schommelen rond dezelfde grootteorde.

Ombudsnormen

Iedere gegronde of deels gegronde klacht wordt door de klachtenbehandelaar aan 5 ombudsnormen getoetst met volgend resultaat, inclusief de evolutie sinds 2003:

Ombudsnorm	2003	2004	2005	2006
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling.	35,0%	31,7%	39,6%	40,2%
De burger voelt zich onheus bejegend.	36,0%	36,9%	32,9%	34,4%
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend.	16,0%	14,4%	13,1%	11,9%
De burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft.	12,0%	11,7%	9,5%	9,4%
De burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling.	1,0%	5,5%	5,0%	4,1%

De klanten blijken minder ontevreden over de informatieverstrekking en we zien ook een licht dalende trend bij de klachten over onze snelheid van werken. Beslissingen en/of prestaties worden echter meer aangevochten dan vroeger.

Mate van oplossing

De klachtenbehandelaars bepalen na de behandeling van een klacht, gegrond of niet, 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	2006
opgelost	53,0	57,3	52,0%	53,9%
deels opgelost	22,0	20,6	18,1%	12,9%
niet opgelost	25,0	22,1	29,9%	33,3%

Het aandeel van de niet opgeloste klachten zit duidelijk in stijgende lijn. Er zijn minder deels opgeloste klachten. Het aandeel opgeloste klachten toont een licht schommelend verloop.

**Beroeps-
procedures**
Situering

Klagers die niet tevreden zijn met de uitkomst van de klachtenbehandeling door VDAB kunnen dit laten weten bij één van de tweedelijnsinstanties (SERR of Vlaamse ombudsman), waarvan de coördinaten in de antwoordbrief aan de klager worden weergegeven. Van deze beroepsmogelijkheid wordt gebruik gemaakt.

SERR

In 2006 behandelden de SERR-ombudsdiensten 7 verzoeken van klagers die niet tevreden waren over de uitkomst van de eerstelijnsklachtenbehandeling (ter vergelijking: 10 verzoeken in 2005). 3 klagers kregen geheel (2) of gedeeltelijk (1) gelijk. In 2 gevallen werd het standpunt van de VDAB bevestigd. In 2 gevallen sprak de ombudsdienst geen oordeel uit.

Vlaamse
ombudsman

De Vlaamse Ombudsdienst behandelde in 2006 39 verzoeken (ter vergelijking: 30 verzoeken in 2005).

Deze 39 klachten waren afkomstig van klagers die na de eerstelijnsbehandeling door VDAB naar hem toestapten.

Het standpunt van de Vlaamse ombudsman in deze dossiers was bij het afsluiten van dit verslag gekend in 30 van de 39 dossiers. 7 dossiers kregen omwille van de tweeledigheid 2 kwalificaties. Dit betekent dat er 37 kwalificaties zijn voor 30 dossiers.

Beoordeling klachten

aard kwalificatie	aantal
ongegegrond	8
gegrond en voldoende hersteld	6
gegrond en niet herstelbaar	1
deels gegrond en voldoende hersteld	8
deels gegrond en niet herstelbaar	3
terechte opmerking	3
geen oordeel mogelijk	8
TOTAAL	37

De ombudsman geeft soms ook een appreciatie over de wijze waarop VDAB de klacht behandeld heeft. Dit gebeurde bij 8 van de 30 dossiers.

Beoordeling klachtenbehandeling

aard kwalificatie	aantal
correcte klachtenbehandeling	4
niet-correcte klachtenbehandeling	4
TOTAAL	8

In de loop van 2006 formuleerde de Vlaamse Ombudsman volgende aanbevelingen bij de door hem behandelde verzoeken.

Algemeen

- de Vlaamse Overheid (en met name de VDAB) moet erop toezien dat werkzoekenden duidelijk weten wat hun rechten en plichten zijn en welke rol de VDAB uitoefent binnen het sanctioneringsbeleid;
- correcte individuele informatie verschaffen.

Arbeidsmarktbeheer

- de VDAB moet erop toezien dat het statuut van de werkzoekende nauwkeurig wordt ingevuld omdat daar premies aan gekoppeld kunnen zijn;
- de VDAB moet onderzoeken hoe IBO'ers actiever kunnen bijgestaan worden en hoe probleemsituaties beter kunnen opgelost worden zodat de IBO kan verder gezet worden en toch nog kan leiden tot vaste tewerkstelling;
- bij de begeleiding en opvolging van IBO's meer aandacht besteden aan preventie van conflicten tussen werkgever en cursist. Bij de relatie met de werkgever geen schijn van partijdigheid creëren in de ogen van cursisten;
- in het kader van het actieplan diversiteit dient de VDAB concrete acties te ondernemen om het testmateriaal en -verloop te controleren op cultuurneutraliteit.

Competentiecentra

- de VDAB moet ervoor zorgen dat weigeringsbeslissingen accuraat gemotiveerd worden;
- deelnemers aan werkzoekendenopleidingen tijdig en correct informeren over wijzigingen van opleidings- en examendata;
- de VDAB moet ervoor zorgen dat cursisten tijdens hun stage actief en effectief begeleid worden. Tevens moet bij afwezigheid van een VDAB-instructeur binnen een zeer korte termijn een andere instructeur aangesteld worden om de stage verder op te volgen;
- wachtlijsten bij de jobclub wegwerken en werkzoekenden, die toch moeten wachten voor het volgen van de jobclub, alternatieven aanbieden.

Jaarlijks neemt de ombudsman ook een aantal algemene aanbevelingen op in zijn verslag.

Het Jaarverslag 2005 van de Vlaamse ombudsman dat werd gepresenteerd aan het Vlaams Parlement op 19 april 2006, omvatte volgende aanbevelingen met betrekking tot VDAB.

Aanbeveling 2005-28

'De Vlaamse overheid (en met name de VDAB) moet erop toezien dat de werkzoekenden duidelijk weten wat hun rechten en plichten zijn en welke rol de VDAB uitoefent binnen het sanctioneringbeleid.'

Aanbeveling 2005-29

'De Vlaamse overheid (en met name de VDAB) moet erop toezien dat de trajectbegeleiding tijdig opgestart wordt en dat de werkzoekende tijdens de

training en opleiding voldoende ondersteuning en feedback krijgt.'

Op de vraag van de Vlaamse ombudsman, d.d. 27 november 2006, naar de initiatieven, projecten of concrete realisaties van de VDAB die aansluiten bij de hogergenoemde aanbevelingen uit zijn Jaarverslag 2005, gaf VDAB volgend antwoord:

Aanbeveling 2005-28

'De Vlaamse overheid (en met name de VDAB) moet erop toezien dat de werkzoekenden duidelijk weten wat hun rechten en plichten zijn en welke rol de VDAB uitoefent binnen het sanctioneringbeleid.'

- Informatie over de rechten en plichten van de werkzoekenden werd opgenomen in al de folders die bestemd zijn voor de werkzoekenden.
- In de loop van 2006 heeft de VDAB een nieuwe visienota over transmissie opgesteld. De nota is gebaseerd op de correcte toepassing van de principes van de passende dienstbetrekking uit de werkloosheidsreglementering en werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur van de VDAB. De inhoud wordt momenteel omgezet in correcte onderrichtingen en procedures. Voor de finetuning van een aantal procedures wordt er nog verder overlegd tussen de RVA en de VDAB.
- In november 2006 werd er een informatiedag voor de leidinggevenden van de afdelingen Arbeidsmarktbeheer en van de Competentiecentra georganiseerd. Die had twee doelstellingen:
 - 1) een uniforme en consequente toepassing van de transmissieprocedure te realiseren
 - 2) in de klantencontacten rekening houden met de informatieplicht naar de werkzoekende
- De verantwoordelijken van de regionale kantoren en opleidingscentra moeten een actieplan opstellen om de twee bovenstaande doelstellingen zo vlug mogelijk te bereiken.
- De opleiding van nieuwe VDAB-medewerkers (de zogenaamde 'Startcompetenties') wordt aangepast aan de onderrichtingen terzake.

Aanbeveling 2005-29

'De Vlaamse overheid (en met name de VDAB) moet erop toezien dat de trajectbegeleiding tijdig opgestart wordt en dat de werkzoekende tijdens de training en opleiding voldoende ondersteuning en feedback krijgt.'

-wat betreft het tijdig opstarten van de trajectbegeleiding-

- De VDAB voerde in 2004 de sluitende aanpak in, een model dat gericht is op het bedienen van de volledige

werkzoekendenpopulatie. Ook de beheersovereenkomst legt het objectief van een 100% sluitend bereik op. Het is een parameter die maandelijks opgevolgd wordt. Uit de laatste cijfers blijkt dat 99% van de werkzoekenden tijdig een aanbod krijgt volgens de criteria bepaald door de Vlaamse regering en de beheerders van de VDAB.

- Om tegemoet te komen aan de vraag om competentieverwerving investeerde de VDAB fors in de uitbreiding van de capaciteit voor opleidingen die voorbereiden op kansenberoepen.
- Om flexibeler en doelmatiger te kunnen inspelen op de begeleidingsbehoeften van klanten is de VDAB begonnen met het uitbesteden van begeleidingsopdrachten aan commerciële en niet-commerciële partners (cf. trajectbegeleiding van langdurig werkzoekenden, begeleiding van individuele beroepsopleidingen in de onderneming, screening en oriëntatie van werkzoekenden met medische, mentale, psychische en psychiatrische problemen).

-wat betreft de ondersteuning tijdens training en opleiding-

- Werkzoekenden die vanuit de trajectbegeleiding worden doorgestuurd naar de opleidingscentra, worden vooraf goed gescreend door de trajectbegeleider. Die maakt ook duidelijke afspraken met de werkzoekende voor de start van de opleiding en legt die vast in een trajectovereenkomst. De werkzoekende wordt tijdens de opleiding verder opgevolgd door de trajectbegeleider op scharniermomenten en kan ook in tussentijd altijd bij de trajectbegeleider terecht voor ondersteuning en feedback.
 - Als de werkzoekende na de opleiding toch geen werk vindt, wordt hij verder door de trajectbegeleider begeleid in functie van een spoedige tewerkstelling.
 - Werkzoekenden die op eigen initiatief een opleiding aanvragen bij de VDAB, krijgen in de opleidingscentra een klantenconsulent toegewezen die hen vooraf screent en die hen tijdens de opleiding ondersteunt. Als de werkzoekende op het einde van de opleiding nog niet aan het werk is, zorgt de klantenconsulent voor een warme overdracht naar een trajectbegeleider.
-

**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.

De dienst slaagt er wel niet in om de doelstelling van het management '100% van de ontvangstmeldingen binnen termijn' te realiseren. Voor 39 klachten werd de ontvangstmelding te laat verstuurd.

Toewijzing van het klachtendossier aan de verkeerde klantendienst, talmen bij het herkennen van een tussenkomst als klacht, tijdelijke onderbezetting van de klantendienst ... zijn de meest voorkomende verklaringen voor de vertragingen.

De dienst heeft inmiddels een extra waarschuwingssysteem in het registratieprogramma ingevoerd om alvast vertragingen te wijten aan een verkeerde toewijzing op te vangen.

Het tijdig versturen van de ontvangstmelding blijft bij deze een aandachtspunt.

68,2% van de klagers kreeg een definitief antwoord binnen de 20 kalenderdagen. Dit is een merkelijke achteruitgang tegenover het resultaat van 2005, toen haalden we nog 71,7%. De doelstelling van het directiecomité nl. 75% van de klachten binnen de 20 dagen beantwoorden, ligt daarmee nog een stuk verderaf.

De dossiers die meer tijd in beslag namen werden grotendeels binnen de 45 kalenderdagen (vooropgesteld door het decreet) afgewerkt.

Zodoende handelde VDAB de klacht in 98,3% van de gevallen af binnen de 45 kalenderdagen. Dit is dan weer wel een verbetering t.o.v. 2005 (96,3%).

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.

De behandeltermijn blijft een aandachtspunt.

Meer en meer klachtenbehandelaars geven aan dat ze moeite hebben om hun onderzoek en de opmaak van de oplossingsbrief af te ronden binnen de 20 kalenderdagen.

Het aantal klachten is aanzienlijk toegenomen en bepaalde klachten zijn inderdaad nogal complex. Soms moeten er verschillende instanties ingeschakeld worden om tot een oplossing te komen. Het gebeurt ook dat een persoonlijk onderhoud niet binnen de eerste weken kan plaats hebben omwille van agendaproblemen bij de klager. Anderzijds wordt verwezen naar werkdruk en agendaproblemen bij de klachtenbehandelaars, onderbezetting in bepaalde periodes en collectieve sluitingen. Klachtenbehandelaars die al te vaak hun tijdslimiet overschrijden zullen uitgenodigd worden om na te gaan welke oplossingen mogelijk zijn om de doelstelling van het directiecomité te behalen.

5. Evaluatie van het klachtenbeeld

In dit hoofdstuk worden de voornaamste domeinen besproken in volgorde van belangrijkheid, ook wordt een beeld geschetst van de discriminatieklachten.

Module 4: Training & Opleiding

De klachten in dit domein gaan zoals in het verleden voornamelijk over de stopzetting van de opleiding, die moeilijk te verteren valt door bepaalde klanten, en over het niet toegelaten worden tot een opleiding. Het komt steeds vaker voor dat klanten een stopzetting of weigering van toelating tot een opleiding in twijfel trekken. De behandeling van dit soort klachten levert voor de klanten weinig positieve resultaten op aangezien de beslissing meestal gehandhaafd blijft. Het aantal klachten over de behandeling door het (instructie)personeel of over een slechte gang van zaken tijdens de opleiding, nog aan de top in 2005, daalt in 2006 naar de derde plaats.

Het zwaartepunt van de gegronde en deels gegronde klachten ligt bij de klachten over de toeleiding of uitgestelde start en bij de klachten over de behandeling door het instructiepersoneel.

Klachten over lange wachttijden om een opleiding te starten, over een startdatum die verdaagd wordt, over het uitblijven van nieuws over de startdatum na het afleggen van de test, over tegenstrijdige informatie over de startdatum, over een opleiding die definitief wordt afgelast zonder dat er een alternatief voorhanden is in een andere regio, over modules die niet aansluiten, zijn meestal gegrond.

Wat opvalt in deze klachtendossiers is dat de meeste klachten hadden kunnen vermeden worden wanneer er meer aandacht was besteed aan communicatie.

Jammer genoeg kon een aantal van deze zaken niet (meer) opgelost worden.

Ook klachten over de wijze waarop de dienst een opleiding organiseert zijn vaak gegrond.

Cursisten zijn ontevreden wanneer de instructeur tijdens de opleiding plots halftijds gaat werken of vaak afwezig is wegens andere opdrachten. Wanneer dit niet opgevangen wordt, komt de voortgang van de cursus in het gedrang. Dat zit de cursisten dwars.

Lijnverantwoordelijken en kwaliteitscoaches doen over de klachten in dit domein volgende uitspraken in de regionale klachtenrapporten:

'Belangrijk blijft klanten/cursisten voor de start van een opleiding in te lichten over opzet, doelstelling, eindtermen... zodat nadien geen vergissingen mogelijk zijn'.

'Om aan een opleiding deel te nemen zijn er bepaalde criteria vastgelegd. Het is belangrijk dat de kandidaat-cursist op voorhand voldoende informatie krijgt over de evaluatieprocedure en screeningsmethodes, en een goed zicht heeft op de criteria. Zo moet het bob ook duidelijk zijn dat het de bedoeling is dat men na een finaliteitsopleiding gaat werken, en niet de ene na de andere opleiding gaat volgen. Als kandidaten dit op voorhand weten, kunnen teleurstellingen achteraf worden voorkomen. Die duidelijkheid moet er trouwens ook zijn naar consulenten en trajectbegeleiders toe.'

'Klachten kunnen nog steeds vermeden worden mits de nodige communicatie.'

'Opvallend is de daling van het aantal klachten over de houding van medewerkers. Via de teamvergaderingen en opleidingen zijn een aantal inspanningen geleverd om de medewerkers bewust te maken van het belang van een klantgerichte en -vriendelijke houding.'

'Het is ook duidelijk dat met de externe opleidingsverstrekkers goede afspraken moeten gemaakt worden over de selectieprocedure en de informatie daarover, evenals over een kwaliteitsvolle stagebegeleiding en -opvolging.'

Trajectwerking

De klachten in dit domein kunnen voornamelijk samengevat worden onder de noemer 'de klant is niet tevreden over zijn/haar trajectbegeleider'.

De aanleiding tot de ontevredenheid van de klant is divers: het klikt niet tussen klant en consulent, de consulent twijfelt aan de inzet van de klant, de consulent houdt geen rekening met een ziek kind, met kinderopvangproblemen, met arbeidsongeschiktheid; de consulent schendt de privacy van de klant, stelt irrelevante vragen, geeft onvoldoende begeleiding; de begeleiding wordt als te dwingend ervaren, de communicatie verloopt moeizaam; de klant twijfelt aan de competenties van de consulent, de consulent gaat niet akkoord met de opleidingskeuze van de klant, de klant ontvangt vacatures die niet overeenstemmen met zijn/haar profiel of werkaanbiedingen die reeds ingenomen zijn; de consulent dringt zaken op die de klant niet wil. In combinatie met één of meerdere van voorgaande opmerkingen, benadrukken de klanten vaak de klantvriendelijke (niet luisterbereid, onbeschofte, kleinerende) bejegening door de consulent.

Een aanzienlijk aantal klanten wenst een andere trajectbegeleider toegewezen te krijgen.

Een aantal klanten (waarvan sommigen in wachttijd) stoort zich aan de dreigende toon van de uitnodigingsbrieven.

Het valt op dat het aantal klachtendossiers dat ongegrond wordt bevonden behoorlijk stijgt in 2006 en procentueel uitgedrukt (65%) steeds meer afwijkt van het algemeen percentage van ongegrondheid (54%) (in 2005: 58% ongegronde klachten over trajectwerking tegen 50% ongegronde klachten globaal genomen). In slechts 1 op 3 klachten over de trajectbegeleiding krijgt de klager gelijk of deels gelijk; anderzijds vermoeden de klachtenbehandelaars dat 7 op 10 klagers tevreden of deels tevreden zijn met de geboden toelichting of oplossing.

Uit de regionale klachtenrapporten:

'De toename van het aantal klachten op het vlak van de trajectwerking is het gevolg van de sluitende aanpak. De werkzoekenden worden strikter opgevolgd door hun trajectbegeleider, ook wat betreft het zoeken naar werk. Een aantal werkzoekenden voelt de druk toenemen en wenst daartegen te reageren. Het merendeel van deze klachten is ongegrond.'

'Klanten voelen zich onheus bejegend door hun trajectbegeleider, meestal doordat de trajectbegeleider de betrokkenen nogal op de huid zit i.v.m. het zoeken naar werk.'

'Wat in het oog springt is ook de perceptie van onvriendelijkheid; dat is toegenomen. Aangezien in het verleden heel wat acties rond dit thema gebeurd zijn, vermoeden wij dat de stijging te maken heeft met de introductie van de sluitende aanpak.'

'Klachten over trajectwerking situeren zich vaak op niveau van de relatie klant-consulent. Een aantal klanten voelt zich niet goed begeleid door onze consulenten. Dit blijft een werkpunt voor een aantal van onze consulenten.'

'Als gevolg van de sluitende aanpak wordt voor de consulenten de uitdaging groter om in de dienstverlening voor elke klant het optimale evenwicht te vinden tussen sturing en coaching.'

'Ook zijn er klanten die meer maatwerk en een persoonlijke aanpak verwachten.'

'Meer aandacht voor een alternatieve oplossing voor het probleem van de klant, het beter opvolgen van de gemaakte afspraken en een goede communicatie lagen hoofdzakelijk aan de basis van de vaststelling dat er meer opgeloste klachten waren dan voorheen.'

'Hier en daar duiken er soms problemen op bij Nederlandsonkundige Franstaligen die in Vlaanderen wonen of Vlamingen die net over de grens in Wallonië wonen en verolgen zijn dat ze niet terecht kunnen in het andere landsgedeelte. Deze klachten zijn ongegrond, maar er wordt toch wel gepoogd om de klant op de één of andere manier tegemoet te komen. Momenteel zijn er in het kader van de grensoverschrijdende samenwerking tussen VDAB en FOREM afspraken gemaakt waardoor vacatures systematisch worden uitgewisseld en werkzoekenden ook kunnen verwezen worden naar vacatures van andere gewesten. Dergelijke klachten zouden in de toekomst dan ook moeten afnemen.'

In dit domein neemt het aandeel gegronde en deels gegronde klachten toe van 53% in 2005 naar 58% in 2006.

Gebrek aan ondersteuning, klantvriendelijkheid en onzorgvuldig dossierbeheer blijven zoals in het verleden de voornaamste beweegredenen om klacht in te dienen.

De basisdienstverlening leent zich goed tot het rechtzetten van zaken die fout liepen: het aandeel opgeloste en deels opgeloste klachten (74%) ligt ruim boven het globale resultaat (67%).

Klanten zijn terecht ontevreden over bepaalde medewerkers omdat ze onvriendelijk zijn, beloftes niet nakomen, niet antwoorden op het mailbericht van de klant, verkeerde informatie geven of nalaten cruciale informatie te verstrekken.

Ook de zelfbedieningspc's blijven opduiken als een gegronde bron van ergernis. Een aantal klanten vindt dat hun Werkwinkel teveel staat voor zelfbediening en klaagt het gebrek aan hulp bij de bediening van de pc's aan.

Het dossierbeheer levert eveneens gegronde klachten op. Enkele werkende klanten werden ten onrechte uitgenodigd voor begeleidingsacties: het gaat om werknemers die opleidingscheques bestelden en per vergissing werden ingeschreven als werkzoekende; vrije werkzoekenden of werkzoekenden die zich uitschreven, worden soms ongewild bij allerlei acties betrokken.

Echte werkzoekenden worden buiten hun wil om afgeschreven of in een verkeerde categorie ingeschreven, waardoor ze problemen hebben om hun kinderbijslag te behouden, een activa-kaart te bekomen, een knelpuntpremie te ontvangen, ...

Verder deed zich midden 2006 een afstemmingsprobleem tussen de DIMONA-gegevensbank (met officiële tewerkstellingsgegevens) en de werkzoekendendatabank van VDAB voor, waardoor de dienst, buiten zijn wil om, korte tijd niet in staat was om de dossiers van een 1000-tal klanten zorgvuldig te beheren. Dit genereerde een aantal gegronde klachten.

Lijnverantwoordelijken en kwaliteitscoaches vermelden in de regionale klachtenrapporten:

'Het gaat vaak over mensen die zich onvriendelijk behandeld voelen of het gevoel hebben niet de juiste of onvoldoende informatie gekregen te hebben.'

'Enkele klachten gaan weer over het doorgeven van verkeerde informatie (of het verkeerd begrijpen van informatie, dat is niet altijd duidelijk). Ook leven er bij de klanten soms misverstanden in verband met administratieve procedures (bij VDAB of elders).'

'We stellen vast dat het accent hier duidelijk ligt op de klantvriendelijkheid van een aantal medewerkers. Dit wordt door de verantwoordelijke van de Werkwinkel als actiepunten verder opgenomen.'

'Het klantvriendelijk optreden werd door de verantwoordelijken van de Werkwinkels als persoonlijk actiepunten van de betrokken medewerkers opgenomen in hun evaluatie. Dit zal verder worden opgevolgd.'

'Er waren ook klachten over de informaticatools (...) over de toenemende bureaucratie en vergissingen door de geïnformateerde dienstverlening. Vermoedelijk zijn hierover meer klachten die de klantendienst echter niet bereiken.'

Vacaturewerking

Ook in dit domein zijn de klachten voornamelijk afkomstig van werkzoekenden. Anderzijds vind je hier wel het grootste aantal werkgeversklachten (27, zijnde 47% van de in totaal 57 klachten ingediend door werkgevers).

Werkzoekenden klagen over het verloop en/of de uitkomst van een sollicitatie bij een werkgever. Dit is geen klacht over de dienstverlening van VDAB stricto sensu, maar VDAB laat de klant-werkzoekende niet in de kou staan. De dienst contacteert de werkgever, gaat na wat er aan de hand is en bemiddelt desgevallend. Het gebeurt dat de dienst verkrijgt dat de werkzoekende terug op gesprek mag komen.

Verder klagen werkzoekenden bij VDAB over werkgevers/uitzendkantoren die discrimineren op basis van leeftijd, geslacht, seksuele geaardheid, handicap en allochtone origine. Ook hier doet de dienst navraag bij de werkgever of bij het interimkantoor en gaat na of de antidiscriminatiewet gekend is. Lees hierover meer in de afzonderlijke rubriek 'Discriminatieklachten' aan het eind van dit hoofdstuk.

Daarnaast hebben werkzoekende klanten gegronde klachten over misleidende vacatures op de website: bij contact met de werkgever blijkt de baan in loondienst een job op zelfstandige basis te zijn; komt de werkzoekende bij het solliciteren terecht op een betaallijn, bij verkoop via pyramidestructuur, is er sprake van zwartwerk ... Hier moet VDAB toegeven dat sommige vacatures inderdaad foutieve of misleidende informatie omvatten, maar dat dit moeilijk te vermijden valt. Alle vacatures worden te goeder trouw aanvaard. VDAB treedt op bij misbruik, maar stuit in bepaalde gevallen op een juridisch vacuüm. Andere werkzoekenden melden dan weer dat ze gecontacteerd werden door een malafide werkgever, die misbruik maakt van de KISS-databank om werknemers aan te trekken voor oneerbare praktijken. Al deze gevallen werden ernstig onderzocht en gepast afgehandeld.

Een aantal klachten handelt over vacatures in de databank die al lang zijn ingevuld, over dubbele vacatures en oude vacatures. Het probleem situeert zich voornamelijk bij vacatures die beheerd worden door de werkgevers. VDAB heeft de opvolgstermijn reeds ingekort naar aanleiding van vroegere klachten. Deze klachten zijn gegrond, maar moeilijk te vermijden.

De wekelijkse toezending van vacatures (automatische matching) zorgt voor wrevel bij een aantal werkzoekenden, vooral als de vacatures niet overeenkomen met het profiel en de vaardigheden van de klager. In een aantal gevallen leidt dit er toe dat het profiel van de klager wordt aangepast/verfijnd. Onzorgvuldig geregistreerde vacatures blijven problematisch voor het goed functioneren van dit systeem.

Met betrekking tot dezelfde toepassing zijn er gegronde klachten over vacatures die reeds ingenomen zijn op het ogenblik dat de klant ze ontvangt: het gaat hier om slachtoffers van een situatie inherent aan het systeem: in het meest extreme geval kan er inderdaad 10 dagen zitten tussen de publicatie van de vacature en de toezending van de vacature via brief.

Tenslotte klagen een aantal werkzoekende klanten terecht over de regionale dienstverlening: ze kregen verkeerde informatie en/of voelden zich bij het solliciteren niet gesteund door VDAB.

De werkgeversklachten zijn divers en overwegend ongegrond. Meerdere werkgevers klagen over een vacature die niet ingevuld geraakt: de opgeroepen werkzoekenden hebben allemaal een goede reden om niet te komen of te starten in de aangeboden job. Andere werkgevers beklagen zich erover dat VDAB een massa werkzoekenden stuurt (via de automatische vacaturematching) die niet voldoen aan het profiel van de vacature of niet gemotiveerd zijn. Aan deze werkgevers biedt de dienst gerichte selecties met verwijzingsgesprekken aan.

Uit de regionale klachtenrapporten:

'Opvallend is de verdere stijging in het vacatureluik. Mogelijks speelt hier het effect van de automatische matching: klanten krijgen meer vacatures, zodat de kans op mismatching, ontevredenheid, ... ook kan toenemen.'

'De verhoogde aandacht aan werken met vacatures, de wekelijkse vacaturematching e.d. toont zich in het klachtenbeeld. Gezien meer en meer werkzoekenden geconfronteerd worden met vacatures is de kans ook toegenomen dat er in onze dienstverlening wel eens iets misloopt zoals foutieve matchingen, de kwaliteit of de passendheid van de aangeboden vacatures, in het dwingend optreden van de consulenten.'

'De klantendossiers zijn niet altijd up-to-date; de werkgever meldt het niet altijd als een vacature ingevuld is. Hierdoor neemt de kans op mismatching toe.'

'Opvallend in 2006 is het opduiken van klachten over het gedrag van bepaalde werkgevers.

Blijkbaar zet de krapte op de arbeidsmarkt voor bepaalde functies een aantal werkgevers er toe aan om sollicitanten op een weinig respectvolle manier onder druk te zetten.'

'De dienst nam met de werkgever contact op om te wijzen op een meer deontologische en respectvolle aanpak van de sollicitanten. Het dreigement om de samenwerkingsovereenkomst tussen de werkgever en de VDAB door de dienst op te schorten had duidelijk effect.'

'De gegrondheid van de klachten betrof vooral misbruik van de KISS - cv databank.'

'Opvallend is dat werkzoekenden zich vlugger gediscrimineerd voelen bij sollicitaties. (...) In alle gevallen was dit onterecht of werd dit door de werkgever ten stelligste ontkend.'

*Module 2: screening,
oriëntatie*

Weinig gegronde (30%) en opgeloste (33%) klachten in dit domein, waar vooral geklaagd wordt over de uitkomst van de selectie, gevolgd door de klachten over het psychologisch onderzoek voor chauffeurs die hun rijbewijs zijn kwijtgespeeld.

Vanaf 1 april 2006 werden de medische en psychologische onderzoeken met het oog op het herstel van het recht op sturen overgedragen naar Federale Overheidsdienst 'Mobiliteit en Vervoer', zodat deze bron van klachten ondertussen zo goed als opgedroogd is.

De regionale lijnverantwoordelijken en kwaliteitscoaches zijn hier dan ook karig met commentaar.

'In de module screening en oriëntatie moeten er duidelijker afspraken worden gemaakt betreffende transparantie van de testen en resultaten. Daarnaast moet er werk gemaakt worden van hoe de communicatie naar de klanten toe kan verbeterd worden.'

*Module 6:
opleiding op de
werkvloer – IBO*

In dit domein klagen IBO-cursisten voornamelijk over de stopzetting van hun opleiding, over misbruik door de werkgever en over een ondermaatse VDAB-begeleiding. In 42% van de gevallen krijgen ze gelijk of deels gelijk.

Zoals te verwachten valt, treffen we in dit domein meerdere werkgeversklachten aan (13, zijnde 23% van de in totaal 57 klachten ingediend door werkgevers). Werkgevers klagen over administratieve vertraging bij de opstart van de IBO, over het feit dat VDAB de IBO niet wil verlengen of geen IBO meer toestaat, over een ondermaatse administratieve begeleiding of opvolging van de opleiding, en over onheuse bejegening door de IBO-consulent. 7 op de 13 werkgevers kreeg geheel of gedeeltelijk gelijk van VDAB.

Globaal genomen kreeg 62% van de klachten in verband met IBO een gehele of gedeeltelijke oplossing.

Cursistenadministratie

In dit domein zijn er gegronde klachten over een divers aantal onderwerpen zoals het noteren van een ongewettigde afwezigheid daar waar de klant zijn afwezigheid wel degelijk kan wettigen, het uitblijven van premies, de terugbetaling van vervoerskosten, de attesten die nodig zijn om werkloosheidsuitkeringen te krijgen, een onzorgvuldige weergave van de reden van stopzetting waardoor schorsing door RVA dreigt, een klantvriendelijke behandeling door een medewerker van de cursistenadministratie.

Verder zijn in dit domein de klachten ondergebracht die verband houden met de uitreiking van opleidingscheques aan werknemers. De dienst probeert ook in het geval van niet gegronde klachten een oplossing te bieden.

Tenslotte was er een reeks gegronde klachten in verband met een vertraging in de uitbetaling van de knelpuntpremies. Begin 2006 waren er inderdaad technische problemen bij de uitbetaling van dit soort premies waardoor cursisten enkele weken op hun premie dienden te wachten. Ondertussen is dit probleem van de baan.

In 77% van de klachten in dit domein kreeg de klager een oplossing aangeboden.

On line

Meerdere werkzoekenden klagen over vervuilde zoekresultaten: de grote klanten van VDAB met hun geautomatiseerd aanbod moeten het ontgelden. VDAB beaamt dat een aantal partners inderdaad slordig omgaat met de situering van hun vacatures en dat een aantal van hun

vacatures meermaals voorkomt; ook individuele werkgevers, die vacatures in eigen beheer ingeven, maken fouten bij het ingeven van de kenmerken en/of de vrije tekst. De dienst engageert zich om alle knelpunten, die gesignaleerd worden, recht te zetten.

Een aantal klagers verstrekt nuttige informatie over onbehoorlijke vacatures en een niet direct zichtbare link naar betalend solliciteren. Deze vacatures werden in overleg met de werkgever aangepast of verwijderd.

Verder zijn er klachten over diverse on line-toepassingen en hun beperkingen: het is enkel mogelijk om de wizard-cv te publiceren; mail-op-maat wordt begrensd voor werkgevers en selectiekantoren; bepaalde diploma's worden niet aangeboden als selectie criterium voor werkgevers; de zoekopdracht is niet voldoende verfijnd waardoor er veel niet passende jobs verschijnen; er waren tijdelijke inlogproblemen in dossiermanager.

Er zijn eveneens klachten over tewerkstellingsgegevens die automatisch, maar ten onrechte, gewijzigd worden. De koppeling van de databank van VDAB aan de databank van DIMONA zorgde inderdaad tijdelijk voor overschrijving van de gegevens ingevoerd door klant.

Enkele werkzoekenden melden dat hun cv's worden misbruikt: ze werden opgebeld met een aanbod van multilevel-of piramideverkoop. VDAB onderzoekt hoe kan opgetreden worden tegen dergelijke praktijken.

Verskillende klanten maken de dienst attent op punctuele tekortkomingen, fouten op de website en mankementen aan de hardware: een ontbrekende studierichting in de studieboom, een fout in de informatie m.b.t. het activa-plan, een panne aan een WIS-toestel. Al deze signalen worden in dank aanvaard en leiden tot verbeteracties.

50% van de klachten in dit domein werd na onderzoek opgelost. Een aantal verbetervoorstellen zal, gezien de complexiteit, later gerealiseerd worden.

Lijnverantwoordelijken en kwaliteitscoaches vermelden in de regionale rapporten:

'VDAB speelt als overheidsorganisatie steeds weer correct en vlot in op de wijzigende opdrachten en nieuwe technische mogelijkheden. Deze evoluties leveren in de opstartfase soms klachten op over de dienstverlening.'

'De klachten over de informaticatools gingen over de automatische vacaturematching en over de toenemende bureaucratie en vergissingen door de geïnformateerde dienstverlening. Vermoedelijk zijn hierover meer klachten die echter de klantendienst niet bereiken.'

Getenderde klanten kunnen met hun klachten terecht bij de aanbieder-tenderaar, die daartoe een klachtenbehandelingssysteem moet opzetten. Anderzijds kunnen ontevreden werkzoekenden zich ook wenden tot VDAB.

Eerste vaststelling: het intern klachtenbehandelingssysteem van de aanbieders heeft weinig succes bij de getenderde klanten. Uit navraag blijkt dat slechts 3 van de 14 aanbieders klachten hebben behandeld: 4 klachten in totaal, waarvan 1 onontvankelijke klacht. Blijkbaar vinden werkzoekenden met klachten makkelijker de weg naar VDAB. De dienst behandelde 31 klachten.

Binnen VDAB werd afgesproken om de tenderklachten centraal te behandelen. Zo blijft de klachtenbehandeling overzichtelijk en verloopt ze uniform.

Gegronde klachten handelden in de opstartfase over: er wordt geen opleiding gegeven, brutale en niet-behulpzame houding van het personeel, gebrekkige informatie, uitblijven vergoedingen, werkzoekenden moeten naar Nederland voor begeleiding. Vrij vlug evolueerde het klachtenbeeld naar (in volgorde van belangrijkheid): voorkeursopleiding van de klant wordt niet toegestaan wegens te lang/te duur, ondermaatse begeleiding, onduidelijk traject, klant gaat niet akkoord met het opleidingsvoorstel van de tenderaar, de opleidingsvraag van de klant wordt niet behandeld.

De klachtenbehandelaars van het tenderteam van VDAB spelen kort op de bal: via persoonlijke contacten met klant en aanbieder wordt geprobeerd om de standpunten te verzoenen en oplossingen te bieden. Dit resulteerde in 23 opgeloste en 4 deels opgeloste klachten. 4 klachten konden niet worden opgelost.

In het kader van de klachtenbehandeling maakt VDAB afspraken met de tenderaars ter verbetering van hun dienstverlening. De tenderaars kregen tot dusver een kopie van de antwoordbrief van VDAB aan de klager, waarin de afspraken worden vermeld. Aangezien de afspraken niet altijd werden nagekomen werkt VDAB voortaan met schriftelijke aanbevelingen aan de tenderaars en een bijhorend opvolgingssysteem.

Ontevreden getenderde werkzoekenden kloppen vaak eerst aan op het regionale niveau van VDAB. In een regionaal klachtenrapport wordt daarover het volgende opgemerkt:

'De regie-opdracht van VDAB veronderstelt een kwaliteitsopvolging bij de externe actoren, zeker als de klant de dienstverlening van deze actoren identificeert met deze van VDAB.'

Servicelijn

Het aantal klachten in dit domein is ten opzichte van vorig jaar bijna gehalveerd: van 27 klachten in 2005 naar 15 klachten in 2006. Klachten over lange wachttijden en de onbereikbaarheid van de Servicelijn, zoals in het najaar van 2005, bleven zo goed als uit. In 2006 zijn er nog slechts 6 (gegronde) klachten over onbereikbaarheid, waarvan er 3 reeds dateren van januari 2006. De 3 andere zijn terug te brengen tot de traditionele piekperiode in het najaar, wanneer klanten massaal bellen om opleidingscheques te bestellen.

Discriminatieklachten

Wanneer de klager zich gediscrimineerd voelt, wordt zijn/haar klacht geregistreerd als een discriminatieklacht, ongeacht de gegrondheid van de discriminatie. Het aanvoelen van de klant wordt beschouwd als een signaal. Verder wordt elke discriminatieklacht toegewezen aan een bepaald domein van de publieke dienstverlening van VDAB.

De discriminatieklachten maakten in 2006 4,3% van het totale aantal klachten uit.

Dit ligt in de lijn van de vorige jaren, zoals blijkt uit volgende historiek.

2003: 27 klachten op een totaal van 563: 4,8%

2004: 20 klachten op een totaal van 597: 3,4%

2005: 41 klachten op een totaal van 888: 4,6%

2006: 45 klachten op een totaal van 1043: 4,3%

Discriminatie op basis van nationale of etnische afkomst komt het vaakst voor, namelijk in 48% van de gevallen.

De discriminaties op basis van leeftijd (13%), handicap of fysieke eigenschap (11%) en geslacht (9%) hinken ver achterop.

Globaal genomen hebben de discriminatieklachten een vrij hoog ongegrondheidspercentage: 57%.

Discriminatieklachten hebben vooral betrekking op de domeinen 'Vacaturewerking' en 'Module 4: Training & Opleiding'.

In het domein 'Vacaturewerking' gaan de klachten van werkzoekenden voornamelijk over discriminatie door werkgevers tijdens sollicitatiegesprekken en dit op basis van geslacht, leeftijd, handicap of fysieke eigenschap en nationale of etnische afkomst.

Deze klachten zijn ontvankelijk omdat VDAB als bemiddelaar een discriminatievrij matchen van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt voorstaat, maar ze worden vaak als ongegrond gekwalificeerd omdat er niets aan te merken valt op de VDAB-dienstverlening zelf.

VDAB grijpt deze klachten aan om bij de betrokken werkgevers uitleg te vragen. Veelal blijkt dat de werkgever zich van geen kwaad bewust is of de kandidaat heeft afgewezen om een andere reden. De dienst neemt deze gelegenheid te baat om met de werkgever te overlopen wat wettelijk toegelaten is en om hem te overtuigen eerder te kijken naar competenties en vaardigheden. Meestal probeert de vacatureconsulent of -account alsnog een sollicitatiegeprek uit de brand te slepen. Een aantal werkgevers heeft daar oren naar.

In het geval van discriminatieklachten m.b.t. vacatures die niet verspreid werden via de VDAB-kanalen of waarbij de website van VDAB enkel fungeerde als advertentiekanaal werd de klager doorverwezen naar de Inspectie van de Sociale Wetten, het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding of naar het Instituut voor de Gelijkheid van Vrouwen en Mannen.

Er waren ook enkele gegronde klachten over discriminerende bepalingen in vacatures die via de website van VDAB verspreid worden, omdat het controlesysteem nog niet op punt staat.

In het domein 'Module 4: Training & Opleiding' gaan de klachten vooral over discriminatie op basis van nationale of etnische afkomst. Het betreffen meestal bejegeningsklachten: de instructeur maakt racistische opmerkingen, behandelt de allochtone cursist onrespectvol, maakt onderscheid tussen de cursisten op basis van afkomst. Deze bejegeningsklachten bleken na onderzoek voornamelijk ongegrond te zijn.

Ook in Module 6: opleiding op de werkvloer-IBO komen enkel discriminatieklachten op basis van nationale of etnische afkomst voor. In de Trajectwerking, Basisdienstverlening en Module 2: screening en oriëntatie vormt dit soort discriminatieklachten een minderheid. Het gaat hier eerder om discriminaties op basis van geloof of levensbeschouwing, handicap of fysieke eigenschap, leeftijd en huidige of toekomstige gezondheidstoestand.

6. Concrete realisaties en geplande acties

Acties op niveau Centrale Diensten (per domein)

Module 4:

Training & Opleiding

- Bij de opmaak van de getuigschriften in de opleidingen social profit wordt het adres van de cursist achterwege gelaten omdat dit gegeven onderhevig is aan verandering.
- In de overeenkomst tussen VDAB en de Vereniging van de Diensten voor Gezinszorg wordt een clausule opgenomen die stipuleert dat de stageverslagen ter ondertekening voor kennisname worden voorgelegd aan de cursisten.
- Het document C91, dat gebruikt wordt om een stopzetting van een opleiding mee te delen, is aangepast zodat de formulering van de reden meer genuanceerd kan worden.

Basisdienstverlening

- De budgettaire impact wordt onderzocht van het verbetervoorstel om werkzoekenden systematisch pro-actief te informeren over de mogelijkheid tot tussenkomst in de verplaatsingskosten in het kader van een sollicitatie o.m. door de gerelateerde informatie meer in de kijker te zetten op de website.

Vacaturewerking

- Om de kwaliteit van de vacatures te verhogen voert de dienst steekproeven uit op het correct meegeven van bijkomende vacature-informatie door werkgevers en partners. De waarnemingen zullen gebruikt worden om gedetailleerde afspraken te maken met de partners rond de automatische uitwisseling van vacatures teneinde de kwaliteit van de zoekresultaten te verbeteren. Het is een uitdaging om ook individuele werkgevers te brengen tot meer zorgvuldigheid bij de ingave van vacatures.
- Voor een betere bescherming van de privacy van de klant zal de dienst in de toekomst het rijksregisternummer vervangen door het individueel klantnummer in de elektronische en schriftelijke communicatie met de werkzoekenden (kader automatische vacaturematching): actie reeds gepland; timing nog niet gekend.

Cursistenadministratie

- Het verbetervoorstel om verschuldigde bedragen, die door een administratieve fout van VDAB niet toekomen bij de rechthebbende, onmiddellijk na het ontdekken van de fout uit te betalen aan de klant werd aanvaard: na vaststelling van de fout wordt de cursistenvergoeding voortaan onmiddellijk (via een rechtstreekse betaalopdracht aan de boekhouding) uitbetaald.

- De keuze-optie specialisatie logistiek (BSO) zal opgenomen worden in de studieboom op de website: de nieuwe studieboom, waaraan meerdere nieuwe studierichtingen werden toegevoegd, is klaar en zal eind mei 2007 geïmplementeerd worden.
- Er wordt een oplossing uitgewerkt voor het probleem dat, ongeacht de talenkennis die wordt ingevuld in het KISS-cv, er 'basiskennis of kennis' bij cv-analyse verschijnt: de niet-correcte automatische omzetting naar de 4-puntenschaal wordt rechtgezet; timing: februari 2007.
- Er wordt voor gezorgd dat de klant vlot de vacatures van Jobat kan afdrukken. Omdat niet alle gebruikers weten hoe de vacatures van Jobat kunnen afgedrukt worden is aan Jobat gevraagd om een printicoontje op hun vacatures te zetten. Jobat heeft toegezegd hieraan voorrang te geven van zodra hun nieuwe database-structuur geïmplementeerd is.
- De vraag werd onderzocht om bij de vacature-invoer op de website een systeem uit te werken waarbij de werkgever, die een vacature ingeeft, de mogelijkheid krijgt om aanvullend aan de getoonde competenties bijkomende competenties aan te duiden/te noteren, waarop eveneens gescoord wordt: uit het onderzoek blijkt dat de mogelijkheden om technische redenen dienen beperkt te worden tot 10 competenties.
- De zoekmogelijkheid voor werkzoekenden bij het zoeken naar vacatures op het gebied van talenkennis en rijbewijs (minteken voor trefwoord, waardoor vacatures die dat trefwoord omvatten niet geselecteerd worden) werd verfijnd.
- Het verbetervoorstel om de zoekfunctie aan te vullen met persoonlijke vaardigheden om de zoekactie van werkzoekenden te verfijnen werd niet weerhouden: het is momenteel onmogelijk om deze verfijning te realiseren omdat er geen structuur is aangebracht in de 7 à 8000 competenties. Voorstel wordt in wacht gezet.
- De studieboom wordt aangevuld met een dieper liggend niveau van diploma's om een correctere positionering van bepaalde studierichtingen mogelijk te maken: er wordt overgegaan van een 10-delige naar een 20-delige zoekstructuur in mei 2007.
- De vraag naar het invoeren van een nieuwe versie van de beroepenstructuur om de zoekfunctie voor de werkgevers te optimaliseren wordt onderzocht: de dienst plant in het voorjaar van 2007 een bevraging van de werkgevers over hoe de zoekfunctie verbeterd zou kunnen worden. Er wordt gewerkt aan een beroepenboom met een 20-delige structuur in analogie met de studieboom.
- De dienst gaat in op de vraag om de publicatie van een persoonlijke cv mogelijk maken (koppelen met door werkgever gevraagde

profielkenmerken): de realisatie van gepersonaliseerde cv's is voorzien voor voorjaar 2008.

- Leerkrachtendatabank*
- De Leerkrachtendatabank werd verfijnd met een keuzemogelijkheid voor één of meerdere regio's als plaats van tewerkstelling: het selectie criterium 'wil werken in' is toegevoegd. De gekozen regio kan nog verfijnd worden tot op een lager niveau.
-

**Acties op niveau
Competentiecentra
en Arbeidsmarkt-
werking**

Dit zijn acties die opgezet zijn op basis van klachten op het lokale niveau. Deze acties beperken zich bijgevolg tot dat niveau, tenzij het anders is aangegeven.

Competentiecentra

- Individuele bijsturing van medewerkers.
- Zoeken naar alternatieven bij stopzettingen van opleidingen.
- Correctie van het berekeningsstelsel voor de cursistenpremies.
- Bespreken van het onthaal van de cursisten en meer specifiek, de onderrichting over de vervoerskosten, met de cursistenadministratie en instructeurs.
- Bijkomende toelichting van de procedure 'aangifte van arbeidsongevallen' bij een derde organisatie.
- Duidelijk vermelden bij de info over de opleiding hulpkok/kelner dat deze niet leidt tot een start als zelfstandige, om misverstanden te vermijden.
- Duidelijke afspraken met derde organisaties over de verantwoordelijkheid van feedback naar de cursisten.
- Voorstel aan het DIVA forum om het verschil weg te werken tussen VDAB cursisten en cursisten bij derden om in aanmerking te komen voor een beroep als zelfstandige.
- Aanpassing van de infrastructuur na klachten over geuroverlast.
- Vervolgopleidingen in de maritieme sector sluiten beter aan bij de voorgaande opleiding(en).
- Verbetering van de toegangsfaciliteiten voor een opleidingscentrum.
- Opmaak van een huishoudelijk reglement voor de infotheek zodat de klanten duidelijkheid krijgen over hun rechten en plichten.
- Aanpassen van de planning van bepaalde opleidingsmodules in de maritieme sector alsook een verbeterde info en communicatie vooraf, naar aanleiding van geuit ongenoegen over wachttijden.
- Toelichting van de procedure aangifte arbeidsongevallen op een teamvergadering van instructeurs bij een opleidingspartner.
- VDAB zoekt stageplaatsen voor de cursisten tijdens geplande langere afwezigheden van instructeurs.

Arbeidsmarktwerking

- In verschillende AMB's (vroeger LKC) gebeurden zowel individuele als collectieve bijsturingen van consultants.
- Idem dito voor een verfijning van de WAM (wekelijkse automatische matching).
- Garantie van de dringende dienstverlening door het hoofdkantoor als werkwinkels sluiten voor opleiding van personeel of andere personeelsactiviteiten.
- Taakaanpassing van IBO consultants om de dienstverlening te verbeteren.
- Bijkomende consultants zijn aangeworven om de dienstverlening bij een individuele beroepsopleiding te verbeteren.

- - Bij verschillende werkgevers zijn acties ondernomen om een meer respectvolle behandeling van de sollicitanten af te dwingen.
-

Diverse acties

- Het belang onderstrepen van het correct volgen van de klachtenprocedure op het beleidsteam stond in verschillende AMB's op de agenda. Eén AMB maakt zelfs een wekelijkse opvolgingstabel over aan het directieteam.
 - Systematische bespreking van klachten op beleidsteams, stafvergaderingen en teamvergaderingen.
 - Meerdere AMB's hebben, naar aanleiding van de stijging van de behandelingstermijnen, acties ondernomen om deze termijnen te verkorten.
 - Meerdere AMB's leggen extra de nadruk op de bespreking van de klachten met de betrokken medewerker(s).
 - Systematische screening en zo nodig aanpassen van de antwoordbrieven voordat ze de deur uitgaan.
 - Specifieke actie bij de antwoordbrief-schrijvers naar de aspecten 'begrip tonen' en 'voorstel van dienstbetoon' bij niet gegronde klachten, door het aanreiken van goede voorbeelden.
 - Het extra onder de aandacht brengen en verduidelijken van de mogelijkheid om klachten via het intranet in te voeren.
 - Checken of overal de affiches 'Wij zijn één en al oor' nog ophangen.
 - Duidelijkere afbakening van de taken van de klachtendispatchers en de klachtenbehandelaars leidde tot een snellere afhandeling.
-

Acties op niveau van VDAB

Analyse van de antwoordbrieven

Zesmaandelijks organiseert de dienst kwaliteit een screening van de antwoordbrieven volgens een gestandaardiseerd beoordelingsstramien. 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 stellen we een stijging van de kwaliteit vast t.o.v. vorig jaar, voor het eerst bereiken we bij de najaarsmeting een score boven de 85%. De vooropgestelde norm van 70% is daarmee ruim overschreden. 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 in 2005 hieraan besteedde speelt ongetwijfeld nog mee in dit resultaat. Toch blijft er een grote variatie bestaan tussen de diensten onderling, zo tekenen we scores op gaande van 55% tot 98%.

**Evolutie score
kwaliteit van de antwoordbrieven**



*Andere globale
VDAB acties*

Tijdige behandeling.

Naar aanleiding van het klachtenrapport van de eerste jaarmiddeleeft 2005 drukte de Raad van Bestuur 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. De Raad van Bestuur wenste dat 75% van de klachten binnen die termijn worden afgehandeld. Alle directies kregen dit nieuwe objectief mee vanaf december 2005. Zij kunnen hun prestaties hieromtrent opvolgen via een maandelijks stuurbord. Deze norm is niet behaald, zie de resultaten van de behandelingstermijnen (blz. 7 en 26).

*Tevredenheid van
de klant*

Doelstelling

Wij willen kunnen inschatten hoe onze klanten de klachtenbehandeling ervaren, om hieruit te kunnen leren en onze werkwijzen verder te kunnen optimaliseren.

Methode

De Servicelijn contacteert alle klanten telefonisch, twee weken nadat de oplossingsbrief is doorgestuurd, voor een korte enquête.

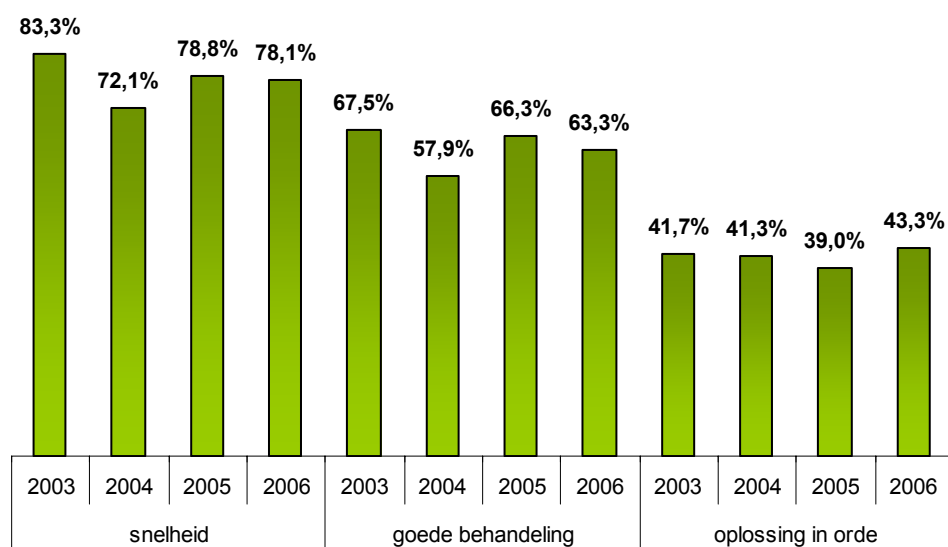
Eerste vraag is of de brief goed is terechtgekomen, bij een positief antwoord peilt de enquêteur verder naar de mening van de klant over:

- de snelheid van de klachtenbehandeling
- de wijze van behandelen: correct, objectief, behulpzaamheid ...
- de tevredenheid over de aangereikte oplossing
- we vragen ook of er een contact met de klachtenbehandelaar heeft plaatsgevonden
- tenslotte kan de klant nog suggesties en opmerkingen formuleren (algemeen of per vraag)

De klant kan een score geven van 1 tot 5 (van zeer ontevreden tot zeer tevreden).

In totaal zijn 924 klanten opgebeld, van 620 noteerden zij een antwoord (dit is een responsgraad van 67%). 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 v/h aandeel tevredenheidscores
goed tot zeer goed (scores 4 + 5)



Resultaten

We zien een stijging van de tevredenheid van de klanten voor het aspect 'tevredenheid over de oplossing'. De tevredenheid over de 'behandelingswijze' is met 3% gezakt. De appreciatie van de 'snelheid van de behandeling' blijft status quo.

Tenslotte bleek dat 42% van de respondenten aangaf dat zij contact hadden met de klachtenbehandelaar, dit is een lichte verbetering tegenover vorig jaar toen was dit 40%. Dit betekent toch dat een grote meerderheid van de klachten behandeld wordt zonder de klant te spreken. Dit is een spijtige zaak, want uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek met de klant veel ongenoegen kan oplossen.

De respondenten hadden ook de mogelijkheid om commentaren en suggesties te geven.

Vraag 1: snelheid van behandeling

12 klanten gaven commentaar.

9 hiervan vonden dat de behandeling sneller kon

3 respondenten gaven een positieve bemerking mee.

Vraag 2: behandelingswijze

Bij de vraag over de 'wijze van behandelen' zijn 50 commentaren genoteerd, waarvan 5 positieve. Bij de negatieve gingen 16 opmerkingen over het gebrek aan objectiviteit bij de behandeling; 11 klagers vonden dat zij onvoldoende geholpen werden. 2 respondenten hadden bedenkingen bij de discretie van het onderzoek, 1 klant vond dat hij grof behandeld werd.

Vraag 3: was er persoonlijk contact?

Wij noteerden 12 commentaren van klanten die het jammer vonden dat er geen contactname plaatsvond bij de klachtenbehandeling.

Vraag 4: de aangereikte oplossing

Hier noteerden we 97 commentaren. 8 klanten benadrukten hun tevredenheid over de aangeboden oplossing.

De negatieve opmerkingen gingen vooral over het niet afdoend zijn van de aangeboden oplossing. 3 klanten beklagden zich over het gebrek aan contact, waardoor zij zich niet 'gehoord' voelen. 6 negatieve opmerkingen betroffen de objectiviteit van de behandeling.

Vraag 5: suggesties

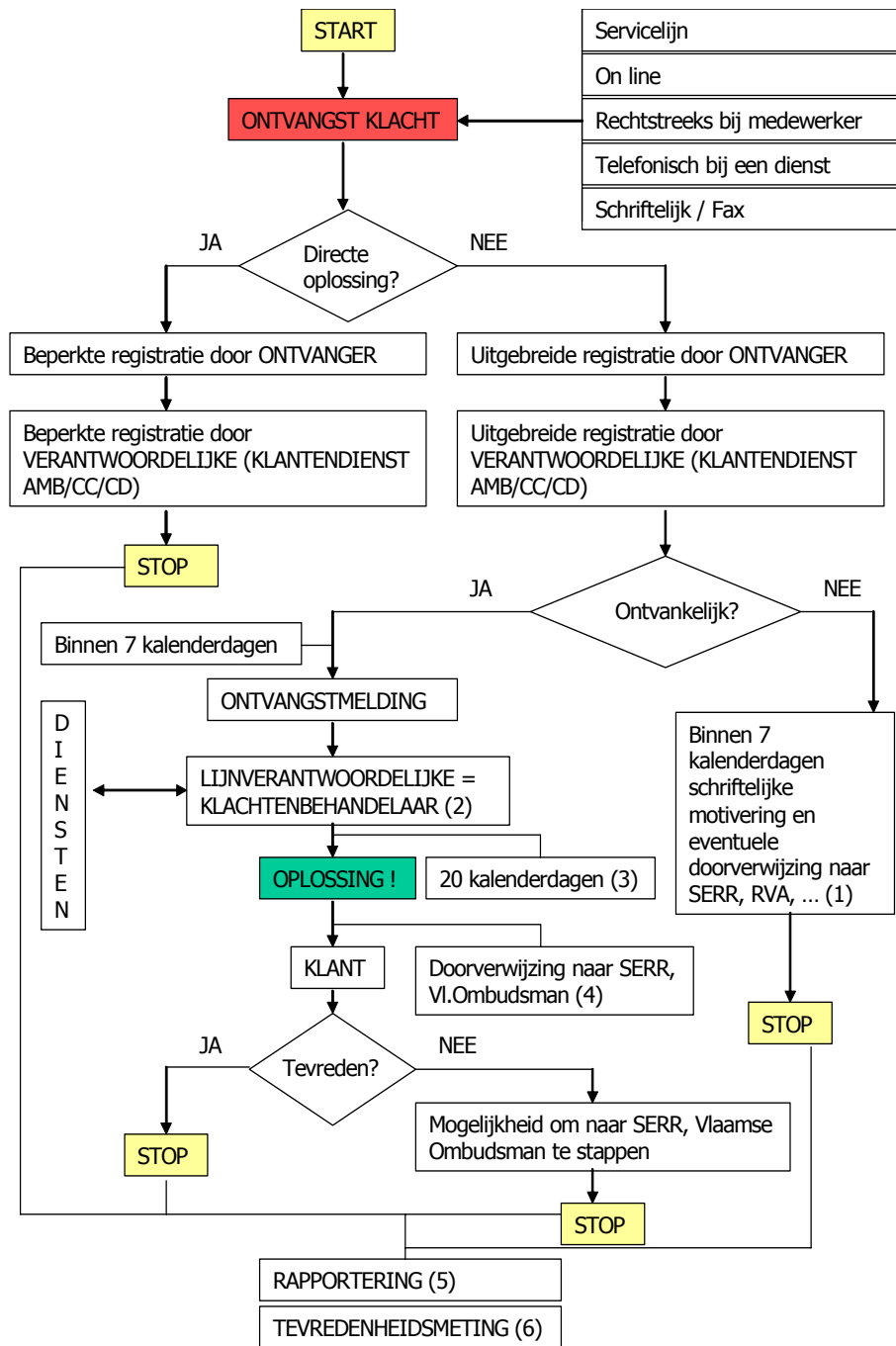
Hierop reageerden 161 respondenten. 34 respondenten drukten expliciet hun tevredenheid uit. Bij de bemerkingen vallen vooral de opmerkingen over het gebrek aan objectiviteit (29), gevolgd door het gemis aan rechtstreeks contact bij de behandeling (25).

Het gebrek aan een goede oplossing kwam nog 16 maal naar voor met daarnaast het gebrek aan een snelle behandeling (8), en de oppervlakkigheid van het onderzoek (7). Tenslotte noteerden 2 respondenten dat de discretie onvoldoende gerespecteerd werd.

Globaal

Uit deze commentaren blijkt dat de grootste knelpunten bij de klanten te maken hebben met het gebrek aan persoonlijk contact en de objectiviteit bij de behandeling van de klacht.

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 SERR-Voorzitter invullen*), Voorzitter van de Sociaal Economische Regionale Raad , (*aanvullen met het SERR-adres*) of bij M. Bernard Hubeau, Vlaamse Ombudsman, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel, telefoon: 0800 240 50 of 02 552 98 98, fax: 02 552 98 50, e-mail: klachten@vlaamseombudsdienst.be

- (5) Rapportering:

- De kwaliteitscoach rapporteert **6-maandelijks** aan de AMB- en CC-directie
- De centrale ombudsdienst i.s.m. de dienst kwaliteit rapporteert **6-maandelijks** aan de Raad van Bestuur en de AMB- en CC-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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Departement Landbouw en Visserij

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	40

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 ontvankelijke klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	1
	bezoek:	

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:	

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.

Aangezien er in 2006 bij het Departement Landbouw en Visserij slechts 2 klachten zijn ingediend, kan men bezwaarlijk spreken van categorieën.

Terwijl het ene dossier betrekking had op het beweerdelijk niet voldoen aan subsidievoorwaarden door een derde had het andere dossier betrekking op de terugvordering van een subsidie van de indiener van de klacht, aangezien deze de subsidievoorwaarden niet had nageleefd. Beide klachten bleken ongegrond.

3. Klachtenbeeld 2005

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

In 2005 zijn er geen klachten behandeld. In 2006 zijn er, zoals al eerder vermeld, 2 klachten ingediend.

1. De indiener van de klacht beweerde dat de Zeebrugse visveiling de volksgezondheid in het gedrang bracht door groenten op te slaan en dat hierdoor gelijktijdig subsidies werden afgewend

Aangezien volksgezondheid niet tot de bevoegdheid van het Vlaamse Gewest behoort, werd doorverwezen naar het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen.

Wat de verstrekte toelagen betreft, bleek een deel van de subsidies niet meer terugvorderbaar, aangezien de betoelaging dateerde van meer dan 10 jaar geleden.

In het kader van een nog uit te voeren saldobetaling werd in 2006 één factuur niet aanvaard, aangezien deze betrekking had op aanpassingswerken aan leidingen in een koelruimte voor de opslag van aardappelen. Deze beoordeling stond echter los van de klacht.

De klacht bleek na onderzoek ongegrond.

2. Een klacht werd ingediend naar aanleiding van een terugvordering van een uitgekeerde subsidie. De subsidie werd teruggevorderd aangezien betrokkene zich niet aan de subsidievoorwaarden hield.

De klacht werd als ongegrond afgewezen aangezien bleek dat betrokkene wetens en willens de subsidievoorwaarden had geschonden.

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, gelet op het beperkte aantal klachten en de ongegrondheid ervan.

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek (ILVO)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	X
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	Via proces verbaal dadelijk actie ondernomen

Aantal onontvankelijke klachten:	
----------------------------------	--

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht: (2 x milieurecht)	2
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek: pv via politie	2 x

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	Poilitie 2 x

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 x milieuhinder : - stookolieverontreiniging
- stofhinder

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

Stookolieverontreiniging: - dadelijk sanering uitgevoerd
- vergoeding winstderving is lopende

Stofhinder: lopende investering versneld uitgevoerd

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?

Stookolieverontreiniging: grond gesaneerd

Stofhinder: stof wordt gebufferd op een verder gelegen terrein

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.

-Systematische briefing van de omwonenden

-Mogelijkheid gecreeërd ongemak rechtstreeks met ILVO te bespreken

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

dienst algemene zaken, Afdeling Algemene Zaken, Communicatie en Juridische Dienst,
Departement Leefmilieu, Natuur en Energie

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	31
Aantal doorgestuurde klachten (ANB, VMM) zonder antwoord vanuit departement LNE:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	24
	meer dan 45 dagen (1 onbeantwoord, 1 op kabinet):	5 (2)
	Gemiddelde:	29,3

Aantal onontvankelijke klachten:	9
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	6
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	22
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	8
	deels gegrond:	8
	ongegrond:	6

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	7
	deels opgelost:	8
	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:	1
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	9
Deugdelijke correspondentie:	3
Vlotte bereikbaarheid:	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	6
Redelijke behandeltermijn:	3
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 drager	brief:	18
	mail:	10
	telefoon:	6
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	14
	via kabinet:	6
	via Vlaamse ombudsdienst:	13
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	1

2. Inhoud van de ontvankelijke klachten

Per klacht heeft de klachtenmanager geregeld meer dan één ombudsnorm aangeduid. Het aantal (deels) opgeloste klachten per toegepaste ombudsnorm komt dus niet overeen met het aantal klachten aangezien deze terug kunnen komen bij meerdere ombudsnormen. Zie ook opmerking onder 5. **Procedure van de klachtenbehandeling.**

Klachten over fouten door de bevoegde administratie: 8

- Gegrontheid
 - gegrond: 6
 - deels gegrond: 1
 - ongegrond: 1
- Mate van oplossing (gegrond en deels gegrond)
 - Opgelost: 3 gegronde klachten
 - deels opgelost: 2 gegronde en 1 deels gegronde klachten
 - onopgelost: 1 gegronde klacht
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.
 - Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 5 gegronde klachten
 - Actieve dienstverlening: 3 gegronde en 1 deels gegronde klachten
 - Efficiënte coördinatie: 1 gegronde klacht
 - Redelijke behandeltermijn: 1 gegronde klacht
 - Deugdelijke correspondentie: 1 gegronde klacht
 - Vlotte bereikbaarheid: 1 gegronde klacht

Klachten over niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie: 6

- gegrontheid
 - gegrond: 1
 - deels gegrond: 3
 - ongegrond: 2
- Mate van oplossing (gegrond en deels gegrond)
 - Opgelost: 1 deels gegronde klacht
 - deels opgelost: 1 gegronde en 2 deels gegronde
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.
 - Actieve dienstverlening: 1 gegronde en 3 deels gegronde
 - Afdoende motivering: 1 deels gegronde
 - Efficiënte coördinatie: 1 deels gegronde
 - Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 1 deels gegronde
 - Deugdelijke correspondentie: 1 deels gegronde
 - Redelijke behandeltermijn: 1 deels gegronde

Klachten over uitblijven antwoord en/of informatie of onduidelijke informatie: 3

- Gegrontheid
 - gegrond: 0
 - deels gegrond: 3
 - ongegrond: 0
- Mate van oplossing (gegrond en deels gegrond)
 - Opgelost: 2 deels gegronde klacht
 - Deels opgelost: 1 deels gegronde klacht
- Het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.
 - Actieve dienstverlening: 2 deels gegronde
 - Deugdelijke correspondentie: 1 deels gegronde
 - Doeltreffende afgemene informatieverstrekking: 1 deels gegronde

Klachten die ongenoegen uitdrukken over een afdeling of over een beslissing van een afdeling: 5

- gegrontheid
 - gegrond: 1
 - deels gegrond: 1
 - ongegrond: 3
- Mate van oplossing (gegrond en deels gegrond)
 - Opgelost: 1 deels gegronde klacht
 - deels opgelost: 1 gegronde klacht
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.
 - Redelijke behandeltermijn: 1 gegronde en 1 deels gegronde klacht

3. Klachtenbeeld 2006

Er zijn een aantal verschuivingen merkbaar in het klachtenbeeld.

- Meer mensen vinden **rechtstreeks** de weg naar de klachtenmanager (2006: 14 t.o.v. 2005: 3) in plaats van de klacht via de Vlaamse Ombudsdienst in te dienen (2006: 13 t.o.v. 2005: 20). Dit is wellicht enerzijds het gevolg van feit dat klachten die bij afdelingen zelf worden neergelegd, aan de klachtenmanager worden doorgegeven. Anderzijds is er geen zichtbare verklaring voor het wegschuiven van de Vlaamse Ombudsdienst. Via het kabinet kwamen dit jaar 6 klachten binnen tegenover 3 vorig jaar.
- Door de **verschuivingen binnen de administratie** ten gevolge van BBB zijn klachten rond boscompensatie, boskap en natuurbeheer weggefallen. Deze zijn doorgegeven aan het Agentschap voor Natuur en Bos. Één klacht die handelde over lozing in een beek bleek bestemd te zijn voor de Vlaamse Milieumaatschappij.

Van de 31 klachten voor het departement LNE waren er 9 onontvankelijk. De 22 ontvankelijke klachten zijn op te delen in 6 ongegronde en 16 (deels) gegronde klachten.

- De **onontvankelijke** klachten handelen voornamelijk over klachten die niet bestemd zijn voor de Vlaamse overheid maar die zich situeren op gemeentelijk niveau. In alle gevallen ging het om een melding van sluikstorten, verbranding in de tuin of lozing die eerder is gemaakt door de klager aan de gemeentelijke milieudiensten of aan de politie, maar die sindsdien niet op de hoogte is gehouden van acties en/of maatregelen. Er was één melding bij over het onrechtmatig houden van paarden bestemd voor de gemeente. Één klacht is als ongeldig beschouwd aangezien de klacht al eerder is neergelegd. Deze klacht is doorgegeven aan de Vlaamse Ombudsdienst. Één melding over een bedrijf dat niet in regel zou zijn met de milieuwetgeving is voor verder onderzoek doorgegeven aan afdeling Milieu-inspectie.
- De **ongegronde** klachten gaan over wijze van behandeling of actie ondernomen door afdelingen en informatiedoorstroming naar de burger. Telkens is gebleken dat de afdelingen conform de regelgeving handelden en wel degelijk de klager tijdig informeerden over de gestelde handelingen.
- De **(deels) gegronde** klachten kunnen worden gerangschikt in een aantal categoriën
 1. Uitblijven van informatie of antwoord op vragen door vergunnende en controlerende overheid. Deze klachten zijn rechtgezet.
 2. Hierbij sluiten de klachten rond actieve dienstverlening aan. Acties die worden ondernomen door de administratie en die een grote impact hebben op de betrokken klagers zouden voorkomen kunnen worden door een meer pro-actief informatiebeleid. Men heeft deze klachten kunnen ondervangen tijdens het verloop van de acties.
 3. Fouten in de administratie: het laattijdig uitkeren van subsidies, die voornamelijk aan verloop en onderbemanning te wijten is op de betrokken afdeling, en het vastlopen van het internetloket voor het indienen van Integrale Milieujaarverslagen zodat onnodig herinneringen tot indienen van dit IMJV zijn verstuurd.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Vanuit de afdelingen die te maken krijgen met klachten in verband met het op de hoogte houden van burgers die melding maakten van milieuproblemen volgen dit mijns inziens beter op. Het gaat hier voorlopig om aangescherpte attitudes van het bevoegde personeel. Ik heb geen zicht op het structureel ondervangen van deze klachten onder vorm van een databank of een vermelding in een vergunnings- of inspectiedossier.

Het internetloket voor indiening van Integrale Milieujaarverslagen staat – voor zover bekend – op punt.

Het management is op de hoogte van het verloop en de onderbemanning op de dienst die instaat voor het uitbetalen van subsidies. Tot hiertoe is de situatie nog niet aangepast.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

De functie van klachtenmanager is sinds het begin van 2006 twee maal overgedragen op een nieuwe persoon ten gevolge van verschuivingen door BBB. Het klachtenmanagement dient zich dus terug wat te stabiliseren en zeker de nadruk te leggen op de betrokkenheid van de afdelingen van het departement LNE bij de procedure voor klachtenbehandeling.

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Agentschap voor Natuur en Bos**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	30

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	29
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	30

Aantal onontvankelijke klachten:	5
----------------------------------	---

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:	4
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	1

Aantal ontvankelijke klachten:	25
--------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	13
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	8

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	17
	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. Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing: (P)	3
Te lange behandeltermijn: (Q)	4
Ontoereikende informatieverstrekking: (R)	2
Onvoldoende bereikbaarheid: (S)	0
Onheuse bejegening: (T)	3
Andere: (U)	5

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	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:	
	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; K1
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten K2
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm (vereenvoudigde lijst – letters P->U))

Categorieën	K1	K2	Toepasselijke ombudsnormen
Bereikbaarheid diensten	1		
Adviesverlening			
Compensaties			
Jacht	1		P1
Kapmachtigingen			
Subsidies	3		Q3
Terreinbeheer bos	5		R2 P1 T1
Terreinbeheer natuurgebied	8		U5
Terreinbeheer park			
Toegankelijkheid domein			
Toezicht en handhaving	4		Q1 T1
Vergunningen			
Visserij	2		T1
Wildbeheer	1		P1
Andere (specificeer):			

Betreffende K2: Alle (deels) gegronde klachten werden opgelost

Betreffende 'toepasselijke ombudsnormen': de cijfers na de hoofdletter geven het aantal opgeloste klachten aan per categorie.

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

Centrale Diensten Brussel

Er werd in totaal 6 klachten ontvangen waarvan 1 onontvankelijk omdat de aangehaalde problematiek met interne personeelsaangelegenheden te maken had en dus niet onder het toepassingsgebied van het klachtendecreet viel. Van de ontvankelijke klachten waren er twee ongegrond. Beide klachten hadden betrekking op terreinbeheer met betrekking tot een natuurgebied, maar bij nader onderzoek bleek de grond van klacht niet correct te zijn omdat zij was gestoeld op onjuistheden.

De gegronde klachten waren allen slechts deels gegrond.

Twee van de deels gegronde klachten betroffen het laattijdig uitbetalen van subsidies. Deze klachten refereerden aan een reëel probleem dat in de loop van het jaar ontstond mbt het uitbetalen van de subsidies voor het bebossen van landbouwgronden. Maar de klachten bevat in beide gevallen ook niet relevante of incorrecte elementen.

Een derde deels gegronde klacht betrof terreinbeheer inzake bos. De klacht maakte duidelijk dat de informatieverstrekking niet toereikend was, waardoor elementen werden aangehaald en veronderstellingen werden gemaakt die niet correct zijn.

Buitendiensten (één per provincie)

Een vijftal klachten hadden betrekking op (al dan niet terechte) schade berokkend door een aannemer die werken uitvoerde in een natuurgebied voor ANB. De klachten werden 'opgelost' door overleg en door herstel door aannemer.

Een klacht van een wandelaar i.v.m. loslopende honden en racende wagens in de Weertse dreef was ontvankelijk maar niet gegrond want de Weertse dreef is een gemeenteweg en wordt niet beheerd door Agentschap. Er gebeuren wel regelmatig controles door boswachters (aanmaningen en eventueel pv's aan eigenaars van loslopende honden).

De klacht van een privé-persoon over de grote hoeveelheid gevallen eikels (vijf kruiwagens) was ontvankelijk en gegrond. In overleg met de ex-natuur werd beslist zeven bomen te vellen en te vervangen door wintereik. De plantafstand wordt vergroot zodat er geen bomen meer staan ter hoogte van de woningen.

Een klacht i.v.m. nachtelijk vissen in het meer in Rotselaar werd beoordeeld als ontvankelijk, doch niet gegrond. Er bestaat een toegankelijkheidsverbod tussen zonsondergang en zonsopgang – staat duidelijk vermeld op infoborden – het domein is "open gebied" en dus onmogelijk permanent te bewaken. In 2006 werden 36 controles op visserij uitgevoerd. Extra toezichtrondes zullen op vrijdagavond worden uitgevoerd.

Twee klachten handelden over te lange behandeltermijn. Eén ervan was te wijten aan gebrek aan tijd (is eigenlijk tekort aan personeel). Hierdoor moeten er prioriteiten worden gelegd en worden bepaalde werken niet of later uitgevoerd. Hiervoor is geen echte oplossing omdat het leggen van prioriteiten realistisch gezien altijd zal moeten gebeuren. De andere klacht in verband met het uitbetalen van subsidies was te wijten aan omstandigheden en vereist geen wijziging in behandelwijze.

Een burger meldde zijn ongenoegen over het feit er met zware machines bossen werden uitgedund tijdens het broedseizoen. De bossen lagen er na afloop vernield bij. Takken bleven overal ter plaatse liggen. De inzender van de klacht heeft een omstandige uitleg gekregen over de doelstellingen van het toegepaste beheer, waarmee een antwoord gegeven werd op de door hem ingediende klacht.

De meeste klachten (waaronder ook de ongegronde) vloeien voort uit een gebrek aan informatieverstrekking. We blijven ons engageren om de burger zo snel mogelijk op de hoogte te brengen via infoborden, persberichten, flyers e.d. zodat zulke klachten in de toekomst tot een minimum herleid kunnen worden.

Een klacht betrof een probleem met de overlapping van wildbeheerseenheden. Deze klacht was zeker gegrond en ook van belang voor de toekomst. De erkenning wordt voorlopig niet ingetrokken aangezien ze nog loopt tot

29/05/2007. Dit probleem zal opgelost zijn voor de nieuwe erkenning (01/04/2007) van de WBE.

Een klacht gaat over het jagen op percelen waar wel jachtrecht op is maar die niet ingekleurd zijn op het collectief jachtplan, en waarvan de oppervlakte te klein is om te jagen. De klacht is gegrond en is ook doorgestuurd naar het Parket met cc aan de arrondissementscommissaris. De boswachter werd verzocht om het nodige te doen als de situatie zich nogmaals voordoet.

In een klacht wordt gemeld dat er te weinig controle is op de visvergunningen in de haven. De klager heeft steeds een visvergunning gekocht terwijl anderen al jaren zonder visvergunning vissen. Dit is een terechte klacht, er is te weinig controle geweest. In 2007 worden opnieuw gerichte controles in de haven georganiseerd, waarbij meer aandacht uitgaat naar de individuele hengelaars op probleemlocaties. Concrete aanwijzingen van overtredingen kunnen ook steeds aan de boswachter gemeld worden.

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?

Zie onderstreepte gedeelten bij de bespreking.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 met klachtenbehandeling begonnen is.

Zie bijlage 1

Suggesties?

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

Bij 'Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid' is de categorie 'KENNELIJK ONGEGROND' verwarrend daar dit een subcategorie is van ontvankelijke klachten.

Bij 2. 'Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Was het gewenste detailniveau niet duidelijk. Er werd door de klachtencoördinatoren geen onderscheid gemaakt in de verschillende subcategorieën.

Voorstel: een voorbeeld tabel opstellen met de gewenste kolommen.



Agentschap voor Natuur en Bos

Centrale Diensten

Koning Albert II-laan 20 – 1000 Brussel

Procedure interne klachtenbehandeling ANB

Uitgangspunten:

Een **decentrale aanpak**: in elke provincie werd een klachtencoördinator aangesteld. Aanvullend werd een klachtencoördinator op de Centrale Diensten in Brussel aangeduid. Elke coördinator heeft bovendien één of meerdere vervangers zodat tijdens zijn of haar afwezigheid het agentschap toch kan voldoen aan de wettelijke termijnen die vastgelegd werden in het klachtendecreet.

De **definitie** van een klacht, zoals van toepassing in de klachtenvoorziening van het ANB, luidt:

Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid (ANB, departement LNE, kabinet LNE, de Vlaamse Ombudsdienst) klaagt over een door het Agentschap voor Natuur en Bos al dan niet verrichte daad.

Meldingen en vragen om informatie zijn geen klachten! Van de medewerkers van ANB wordt wel gevraagd dat ze er gepast op reageren.

Instrumenten:

- Een **access-applicatie** voor het registreren van de klachten en voor de rapportering.
- Een **invulblad** voor manuele klachtenregistratie.

Procedure:

1. **De burger** uit een manifeste klacht.

Dit kan mondeling, telefonisch, per brief, per fax, via e-mail of de website van ANB (zodra deze laatste optie beschikbaar is).

Ofwel wordt de klacht rechtstreeks gericht aan de klachtencoördinator, ofwel komt de klacht onrechtstreeks bij de klachtencoördinator terecht via een andere medewerker van ANB, via het departement LNE, het kabinet LNE of de Vlaamse Ombudsdienst.

Noteer dat een klacht enkel verder behandeld kan en moet worden als formele klacht indien:

- de identiteit en het adres van de klager bekend zijn
- de klacht een omschrijving van de feiten bevat waartegen ze gericht is (indien de voorziene ruimte op het afgedrukte invulblad niet volstaat, kunnen extra bladen toegevoegd worden).

2. **Medewerkers van ANB** die op het terrein aangesproken worden door een burger met een klacht kunnen, wanneer die burger formeel klacht wenst in te dienen:
- de burger doorverwijzen naar de klachtencoördinator van hun entiteit (geef in dit geval het algemene adres, telefoonnummer of e-mailadres op van de betrokken provinciale dienst)
 - het telefoonnummer (of gsm-nummer) van de burger noteren en dit nummer zo snel als mogelijk doorgeven aan de klachtencoördinator; de klachtencoördinator neemt vervolgens contact op met de burger
 - de contactgegevens van de burger en de omschrijving van de klacht zelf noteren op het invulblad voor klachtenregistratie (als bijlage); het ingevulde blad wordt bezorgd aan de klachtencoördinator.

Alle **andere medewerkers** maken gebruik van het invulblad voor klachtenregistratie voor het noteren van de formele klachten en verwijzen de burger in principe niet door naar de klachtencoördinator. Exemplaren van het invulblad worden daarom best binnen handbereik gehouden. Nadat de nodige gegevens genoteerd zijn wordt het formulier bezorgd aan de klachtencoördinator.

3. De klachtencoördinator

- registreert de gegevens in verband met de klacht in het digitale register (access-toepassing) van haar of zijn entiteit
- zendt een ontvangstmelding naar de burger binnen de tien kalenderdagen na ontvangst van de klacht (door de klachtencoördinator *of door een andere medewerker ANB*)
- bepaalt, in principe in overleg met een leidinggevende, wie zal optreden als klachtenbehandelaar; dit kan nooit een personeelslid van ANB zijn dat rechtstreeks betrokken is bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft (wanneer de naam van de klachtenbehandelaar snel bekend is wordt die bij voorkeur aangeduid in de ontvangstmelding, samen met contactgegevens)
- volgt de verdere behandeling en afhandeling van de klacht op; de klacht moet afgehandeld worden binnen de 45 kalenderdagen na registratie ervan.

4. De klachtenbehandelaar

- onderzoekt in eerste instantie de ontvankelijkheid van de klacht; in de volgende gevallen wordt de klacht als niet ontvankelijk beschouwd:
 - (a) algemene klachten over regelgeving (b.v. een klacht over ‘de beheervisie openbare bossen’ of ‘de principes van de VEN-afbakening’)
 - (b) algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid
 - (c) klachten over beleidsvoornemens of -verklaringen
 - (d) feiten of handelingen waarvoor een georganiseerde beroepsmogelijkheid voorzien is, zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend, of waarover een gerechtelijk beroep loopt; klachten over de behandeling van georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden zelf zijn wel mogelijk (b.v. te lange behandeltermijnen, geen antwoord op briefwisseling, onvoldoende informatieverstrekking,...)
 - (e) klachten die betrekking hebben op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform het Klachtendecreet
 - (f) klachten die betrekking hebben op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden

- (g) klachten waarbij de klager geen belang kan aantonen; een klacht kan niet zonder meer geweigerd worden omdat het belang niet uitdrukkelijk aangegeven wordt; bij gegronde twijfel wordt de burger gevraagd zijn/haar belang aan te tonen
- (h) klachten van werknemers van de Vlaamse overheid over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling.

- gaat bij een ontvankelijke klacht na of deze al dan niet gegrond is; indien de klacht rechtstreeks betrekking heeft op een medewerker van ANB, dan dient deze medewerker ingelicht te worden over de klacht en moet de nodige discretie verzekerd worden
- zorgt voor de afhandeling van gegronde klachten, samen met de betrokken medewerkers van ANB; hierbij kunnen snel concrete acties ondernomen worden (zoals het verschaffen van informatie, een ingreep op terrein, de herziening van een beslissing); in andere gevallen zullen acties voorgesteld worden voor uitvoering in de toekomst (intensievere handhaving in een bepaalde periode, de aanpassing van een procedure,...)
- formuleert het antwoord naar de burger, met de bevindingen van het onderzoek, de ondernomen of voorgestelde acties, en bezorgt dit aan de klachtencoördinator; het antwoord wordt op dusdanige wijze opgesteld dat de klachtencoördinator deze enkel hoeft te kopiëren in een brief naar de indiener van de klacht (wanneer de klacht niet ontvankelijk of ongegrond is, wordt de burger hiervan op een klantvriendelijke manier op de hoogte gebracht, samen met de reden waarom. De term 'niet ontvankelijk' wordt niet in de antwoordbrief gebruikt!).

5. De **klachtencoördinator**

- registreert de resterende gegevens in verband met de klacht in het digitale register (accestoepassing) van haar of zijn entiteit
- zendt het antwoord naar de burger
- sluit de klacht af
- rapporteert op regelmatige basis (bij voorbeeld elke trimester) aan de leidinggevenden van de entiteit over de ontvangen en behandelde klachten
- rapporteert jaarlijks aan de kwaliteitscoördinator ANB met het oog op het opstellen van het eindrapport voor de Vlaamse Ombudsdienst.

6. De **kwaliteitscoördinator**

- rapporteert jaarlijks, vóór 10 februari, aan de Vlaamse Ombudsman via de bevoegde minister en met kopie aan de minister-president van de Vlaamse regering.

Vragenlijst voor het verslag 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Energieagentschap (tot 31 maart 2006 ANRE)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	Alle 7 klachten
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	3 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	6
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	2
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	2
	Geen Vlaamse overheid:	2

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

Aantal ontvankelijke klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	6
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	via kabinet:	2
	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.

- 2 klachten hadden als onderwerp de isolatieregelgeving;
- 1 klacht had als onderwerp de weigering van erkenning als energiedeskundige;
- 1 klacht had als onderwerp de fiscale aanmoedigingsmaatregelen voor energiebesparende investeringen;
- 2 klachten hadden betrekking op de nieuwe EPB-regelgeving;
- 1 klacht had als onderwerp verkeerde informatieverstrekking door de Vlaamse overheid m.b.t. de premies van de netbeheerder;

3. Klachtenbeeld 2006

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

- 2 klachten hadden als onderwerp de isolatieregelgeving; beide waren onontvankelijk want betroffen feiten ouder dan 1 jaar.
- 1 klacht had als onderwerp de weigering van erkenning van energiedeskundige; onontvankelijk want was beleidsklacht, administratie had geen andere keuze dan op basis van de heersende regelgeving zijn erkenningsaanvraag te weigeren.
- 1 klacht had als onderwerp de fiscale aanmoedigingsmaatregelen voor energiebesparende investeringen; onontvankelijk want was zowel beleidsklacht als geen Vlaamse overheid (is federale belastingmaatregel)
- 2 klachten hadden betrekking op de nieuwe EPB-regelgeving; beide waren onontvankelijk:
 - o 1 klacht ofschoon gegrond betrof een verkeerde toepassing door een gemeentelijke overheid van een tijdelijke overgangmaatregel uit de Vlaamse EPB-regelgeving en bejegening door een stadsdienst. Klacht werd doorverwezen naar de Ombudsdienst Stad Antwerpen voor verder gevolg.
 - o 1 repetitieve beleidsklacht steeds van dezelfde persoon
- 1 klacht had als onderwerp verkeerde informatieverstrekking door de Vlaamse overheid m.b.t. de premies van de netbeheerder; ontvankelijk doch 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: IVA OVAM

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	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: 24 klachten	10,5
	28 klachten	20,1

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

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:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	

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

Aantal ontvankelijke klachten:	27
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	24

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	1
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
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 <i>drager</i>	brief:	15
	mail:	12
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <i>kanaal</i> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	18
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	10
	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. Klachten over de afdeling algemene diensten

► Aantal klachten: 2 (alle 2 via de klachtenmail)

► De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: /
- deels gegrond: /
- ongegrond: 2

► 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 bodembeheer

▶ Aantal klachten: 17

▶ De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: /
- deels gegrond: 2
- ongegrond: 15

▶ De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost:

- opgelost: 2
- deels opgelost:
- onopgelost: /

▶ De toegepaste ombudsnorm bij de (deels)gegronde klacht:

- niet correcte beslissing: /
- te lange behandelingstermijn: /
- ontoereikende informatieverstrekking: 1
- onvoldoende bereikbaarheid: /
- onheuse bejegening: 1
- andere: /

3. Klachten over de afdeling afvalstoffenbeheer

▶ Aantal klachten: 9 (6 meldingen via de klachtenmail)

▶ De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: /
- deels gegrond: 1
- ongegrond: 8

▶ 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. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

In de loop van 2006 registreerde de Klachtenmanager 28 klachten. Slechts drie van deze klachten werden geregistreerd als deels gegrond en 2 betroffen ontoereikende informatieverlening en 1 onheuse bejegening wat eenvoudig kon worden verholpen.

Het grootste deel van de geregistreerde klachten zijn geen klachten in de strikte zin van het decreet. Het betreffen veelal vragen naar stand van zaken in concrete bodemsaneringsdossiers. De OVAM tracht de burger voortdurend 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.

Omdat deze goede communicatie naar de burger zo belangrijk is registreren wij dergelijke vragen naar stand van zaken in concrete dossiers ook als klachten. De klachtenmanager volgt zo deze communicatie en dienstverlening naar de burger op.

Voor 2006 is het een opvallende vaststelling dat wanneer een burger een klacht per brief toestuurt, dit de eigen concrete situatie betreft. Sinds augustus 2006 staat het klachtenmanagement van de OVAM ook op de openingspagina van onze website en is er een rechtstreeks klachtenmailadres nl. klachten@ovam.be.

De klachten die toekwamen via de klachtenmail betroffen bijna uitsluitend meldingen over buurpercelen. De burger meldt hier zijn/haar bekommernis over de gezondheid en veiligheid die in gevaar zou kunnen komen door activiteiten, mogelijke verontreiniging op buurpercelen. Deze klachten/meldingen waren voornamelijk in het kader van onze pijler afval. Na de bestuurlijke reorganisatie BBB werden de OVAM- inspectietaken overgeheveld naar de afdeling Milieu-inspectie van de Vlaamse overheid zodat de OVAM haar dienstverlening naar de burger toe anders dient in te vullen. De OVAM zorgt ervoor dat de burger geïnformeerd wordt over de toepasselijke regelgeving en geeft bv. de geuite klacht/bekommernis door aan de afdeling Milieu-inspectie. De burger ziet de OVAM als eerste aanspreekpunt voor afval en bodem.

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?

Aanbeveling 2005-03

Vereenvoudiging van de procedures in het bodemsaneringsdecreet, is een belangrijk aandachtspunt in de beleidsbrief van de minister. In samenwerking met de OVAM en met enkele parlementsleden, werden ontwerp teksten voorbereid om het bodemsaneringsdecreet onder meer op die punten bij te sturen. In eerste instantie verwijzen wij naar het decreet van 16 juni 2006 tot wijziging van het bodemsaneringsdecreet (BS 18.07.2006). Dankzij dit decreet wordt de oprichting van sectorale saneringsfondsen mogelijk gemaakt.

Via artikel 2 van dit decreet wordt aan artikel 3, § 3, van het bodemsaneringsdecreet een zin toegevoegd, die luidt als volgt: "Deze verplichting geldt niet voor de exploitanten die voor het voldoen van de verplichting, vermeld in artikel 5bis, §1, een beroep doen op een erkende bodemsaneringsorganisatie als vermeld in hoofdstuk IV, afdeling 6." Het betreft in dit geval de verplichting om over te gaan tot periodieke bodemonderzoeken. Dit houdt in dat de verplichting om over te gaan tot periodieke bodemonderzoeken

niet meer geldt voor bedrijven die beroep doen op de bodemsaneringsorganisatie die voor de sector gecreëerd wordt.

Via artikel 4 van dit decreet wordt een artikel 35 quater §3 in het bodemsaneringsdecreet ingevoegd dat stelt: "Voor de bodemonderzoeken en bodemsaneringen die worden uitgevoerd in het kader van §2, kan de Vlaamse Regering afwijkingen toestaan op artikel 12 tot en met 20 en op artikel 21, § 3." De vermelde artikelen slaan op de procedures opgenomen in het bodemsaneringsdecreet. Dit nieuwe artikel houdt in dat met een bodemsaneringsorganisatie afspraken kunnen gemaakt worden over een optimale afstemming van procedures, rapportages, ... in functie van de eigenheden van de sector waarvoor de organisatie werd opgericht en in functie van het niveau van kwaliteitsborging dat de bodemsaneringsorganisatie kan bieden. Dit kan tot aanzienlijke vereenvoudigingen aanleiding geven.

Anderzijds verwijzen we naar het recent goedgekeurde nieuwe decreet van 27 oktober 2006 betreffende de bodemsanering en de bodembescherming, dat het huidige bodemsaneringsdecreet zal vervangen, waarin diverse bijstellingen aan de procedures werden aangebracht. Wat de verplichting tot oriënterend bodemonderzoek betreft, is artikel 36 van dit nieuwe decreet relevant, dat stelt: "De Vlaamse Regering kan de voorwaarden bepalen waarbij in de gevallen, vermeld in artikel 29 tot en met 35, geen verplichting bestaat om een nieuw oriënterend bodemonderzoek uit te voeren." De memorie van toelichting bij dit artikel omschrijft duidelijk dat het de bedoeling moet zijn van de uitvoeringsbepaling om voor gronden waar geen risico-activiteit meer aanwezig is, de geldigheidsduur van het oriënterend bodemonderzoek te verlengen en het aantal gevallen gevoelig uit te breiden waarin geen nieuw oriënterend bodemonderzoek moet worden uitgevoerd. We werken nu hiervoor de noodzakelijke uitvoeringsbepalingen uit.

Aanbeveling 2005-4

Wat de onderzoeks- en saneringsplicht bij gedwongen mede-eigendom betreft, hebben we de indruk dat zich vooral een probleem stelt naar de onderzoeksplicht (en daaraan gekoppeld saneringsplicht) bij overdracht van een appartement.

Wat dit betreft, verwijzen wij ook naar het nieuwe decreet betreffende de bodemsanering en de bodembescherming.

Artikel 30 van dit decreet stelt "In afwijking van artikel 29 kan de Vlaamse Regering bepalen dat de verplichting om een oriënterend bodemonderzoek uit te voeren bij de overdracht van gedwongen mede-eigendom als vermeld in artikel 577-3 van het Burgerlijk Wetboek die als een risicoground moet worden gekwalificeerd, rust op een ander persoon dan de overdrager. Tevens kan de Vlaamse Regering bepalen in welke gevallen geen verplichting bestaat om voorafgaand aan de overdracht van dergelijke gedwongen mede-eigendom een oriënterend bodemonderzoek uit te voeren." De memorie van toelichting geeft duidelijk aan dat het doel van de uitvoeringsbepaling is om de vereniging van mede-eigenaars hier te betrekken als onderzoeksplichtige persoon. De memorie stelt ook dat de uitvoeringsbepaling erop gericht moet zijn om bijvoorbeeld in de gevallen van een appartementsgebouw waar zich een grote stookolietank bevindt, geen onderzoeksplicht meer te koppelen aan de overdracht, waardoor ook geen saneringsplicht meer ontstaat ten gevolge van de overdracht.

Onder meer via deze bepalingen zouden de huidige problemen bij appartementsmede-eigendom moeten kunnen opgelost 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.

Sinds de augustus 2006 werd het klachtenmanagement ook op de openingspagina van de OVAM website vermeld. Via een eenvoudige doorklikfunctie kom je op de pagina klachtenmanagement terecht. Er is een directe link met de klachtenmailbox met als e-mailadres klachten@ovam.be. Op enkele weken tijd kwamen daar 12 klachten binnen die meestal meldingen waren over activiteiten op naburige percelen die voor de burger verontrustend waren voor de veiligheid/ gezondheid. De OVAM verleende de gevraagde informatie aan de burger over de toepasselijke regelgeving en verwees indien nodig verder naar de bevoegde inspectiediensten.

Suggesties?

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

Vragenlijst voor het verslag 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Milieumaatschappij, CDVP Juridische Zaken

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	27

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	25
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	22,35

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

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:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	
Aantal onontvankelijke klachten:		26

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	19

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	7
	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.

Sommige klachten betreffen meerdere ombudsnormen

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	2
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:	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 drager	brief:	26
	mail:	
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	26
	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.

Van de 26 ontvankelijke klachten zijn er 23 die handelen over de heffing. Daarnaast zijn er 2 klachten over de niet uitbetaling van premies voor individuele waterzuiveringsinstallaties. Vanuit de VMM werden de adviezen tijdig verleend. De uitbetaling gebeurde door de gemeente, zij het soms ietwat laattijdig.

Een klacht handelde over de slibuiming in de Grote Nete. De klacht was ook ongegrond.

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

De klachten handelen grotendeels over de heffingen. Een veelvoorkomende klacht is nog steeds de hoge heffing van een lek. Aangezien de heffing gebaseerd is op het gefactureerde waterverbruik blijft de heffing verschuldigd wanneer de waterdistributiemaatschappijen geen creditnota opmaken. Een ander deel van de klachten handelt over heffing die slaan op waterverbruik van vroegere adressen of niet ontvangen heffingsbiljet . Ook hier speelt dezelfde rechtsregel: het gefactureerde water wordt belast. Indien het naar het juiste adres verzonden werd blijft de heffing + kosten gehandhaafd.

Een derde groep van klachten binnen het gedeelte heffingen slaat op het niet verkrijgen van de vrijstelling wegens handicap. De aanvraag moet echter gebeuren in wettelijke termijn en het attest moet staan op de heffingsplichtige. Naast de heffing zijn er 2 klachten die slaan op de niet-uitbetaling van premies van individuele waterzuiveringsinstallaties. In de 2 gevallen was er telkens een gunstig advies van de VMM, waarvan het uiteindelijk de gemeente is die de uitbetaling uitvoert. De gehele procedure sleepte inderdaad langer aan dan voorzien.

Een klacht betrof het beheer van de Grote Nete die onvoldoende zou zijn. Uit onderzoek bleek echter dat het beheer initieus werd uitgevoerd en dit in overleg met verschillende overheden.

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?

Op basis van de klachten zijn geen bijstellingen gebeurd. Zoals steeds levert de VMM veel inspanningen om heffingsbiljetten en maningen op het juiste adres te bezorgen. Daartoe wordt het rijksregister frequent geraadpleegd. Concreet werden echter in 2006 geen nieuwe initiatieven genomen, ook gelet op de reorganisatie van de watersector waardoor het aantal heffingsbiljetten kleinverbruikers dat door de VMM nog wordt verstuurd gedaald is van 2.300.000 per jaar naar minder dan 70.000.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 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](#)

**VERSLAG
KLACHTENMANAGEMENT 2006**

**Vlaamse Landmaatschappij
AGIV**

**Gulden-Vlieslaan 72
Gebroeders van Eyckstraat 16**

**1060 Brussel
9000 Gent**

1. CIJFERGEGEVENS

Totaal aantal klachten	128
Ontvangen klachten	120
Geannuleerde klachten	8
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	
Minder dan 45 dagen	58
Meer dan 45 dagen	62
Gemiddelde	51
Aantal klachten volgens ontvankelijkheid	
Onontvankelijk	14
Ontvankelijk	106
Aantal onontvankelijke klachten	
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid (bij één klacht kunnen meerdere redenen aangeduid worden)	
Al eerder klacht ingediend	2
Anoniem	1
Beleid en regelgeving	2
Geen belang	1
Jurisdictioneel beroep aanhangig	1
Kennelijk ongegrond	1
Meer dan een jaar voor indiening	2
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	4
VLM onbevoegd	2

Aantal ontvankelijke klachten	106
--------------------------------------	------------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid

Deels gegrond	21
Gegrond	37
Ongegrond	48

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	58
--	-----------

Deels gegrond		21
Deels opgelost	2	
Onopgelost	10	
Opgelost	9	
Gegrond		37
Onopgelost	5	
Opgelost	32	

Volledige lijst toegepaste ombudsnormen	66
--	-----------

Correcte bejegening	5
Deugdelijke correspondentie	5
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
Efficiënte coördinatie	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	42
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	2
Redelijke behandeltermijn	4
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1
Vlotte bereikbaarheid	2

Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens toegepaste ombudsnormen (Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen toegepast worden)	66
---	-----------

Deels gegrond		23
Correcte bejegening	2	
Deugdelijke correspondentie	3	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	15	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1	
Redelijke behandeltermijn	1	

3

Geground**43**

Correcte bejegening	3
Deugdelijke correspondentie	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Efficiënte coördinatie	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	27
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijke behandeltermijn	3
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1
Vlotte bereikbaarheid	2

**Aantal klachten volgens de drager
 (Eén klacht kan langs verschillende dragers worden ingediend)**
128

Andere	4
Bezoek	3
Brief	42
E-mail	23
Fax	3
Telefoon	53

**Aantal klachten volgens het kanaal
 (Eén klacht kan langs verschillende kanalen worden ingediend)**
123

Andere	4
Burger	109
Kabinet	1
Ombudsdienst	9

2. Inhoud van de klachten

Indeling volgens inhoudelijke categorie		
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie - één klacht kan betrekking hebben op verschillende inhoudelijke categorieën)		107
Beheersovereenkomsten		27
Gegronde	20	
Ongegronde	7	
Grondenbank		2
Gegronde	1	
Ongegronde	1	
Landinrichting		4
Deels gegronde	4	
Mestbank		66
Deels gegronde	17	
Gegronde	15	
Ongegronde	34	
Natuurinrichting		1
Ongegronde	1	
Ruilverkaveling		7
Gegronde	1	
Ongegronde	6	
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)		58
Beheersovereenkomsten		20
Opgelost	20	
Grondenbank		1
Opgelost	1	
Landinrichting		4
Opgelost	4	
Mestbank		32
Deels opgelost	2	
Onopgelost	15	
Opgelost	15	
Ruilverkaveling		1
Opgelost	1	

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens toegepaste ombudsnorm (het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm - per klacht kunnen meerdere ombudsnormen toegepast worden)	66
--	-----------

Beheersovereenkomsten		22
Gegronde		22
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	
Efficiënte coördinatie	1	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	20	
Grondenbank		1
Gegronde		1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1	
Landinrichting		4
Deels gegronde		4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	4	
Mestbank		36
Deels gegronde		19
Correcte bejegening	2	
Deugdelijke correspondentie	3	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	11	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1	
Redelijke behandeltermijn	1	
Gegronde		17
Correcte bejegening	3	
Deugdelijke correspondentie	1	
Efficiënte coördinatie	1	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	6	
Redelijke behandeltermijn	3	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1	
Vlotte bereikbaarheid	2	

6

Ruilverkaveling

3

Gegronde

3

Deugdelijke correspondentie

1

Efficiënte coördinatie

1

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

1

3. Klachtenbeeld 2006 (Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006)

3. 1. Algemeen klachtenbeeld

In het totaal werden 120 klachten ontvangen in de periode van 1 januari 2006 tot 31 december 2006. Dit is een stijging met een dertigtal klachten in vergelijking met vorig jaar.

Via de gebruikers in de verschillende provinciale afdelingen werden 8 klachten ingebracht in het geautomatiseerd klachtensysteem die daarna een andere kwalificatie kregen door de klachtenbehandelaars. In de meeste gevallen ging het om vragen om info. Deze dossiers kregen de status "geannuleerde klachten" in het overzicht. Het inbrengen van deze vragen is positief te noemen. Het wijst erop dat de gebruikers vanuit de provincies bij twijfel de vragen toch inbrengen in het systeem en de kwalificatie overlaten aan de klachtenbehandelaars.

Van de 120 klachten is het overgrote deel ontvankelijk nl. 106. Bij de onontvankelijke klachten zijn de redenen gelijkmatig verdeeld en zijn er niet echt uitschieters.

De termijn "meer dan 45 dagen" voor het behandelen van dossiers, is in vergelijking met vorig jaar toegenomen. Door de stijging van het aantal klachten verhoogt ook de werkdruk voor de klachtenbehandelaars die klachten behandelen als bijkomende taak bij de taak van jurist.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten is ofwel gegrond ofwel deels gegrond, nl. 58 op 48 ongegronde klachten. De graad van oplossing bij de gegronde en deels gegronde klachten ligt vrij hoog, nl. bij 43 klachten werd een volledige of gedeeltelijke oplossing voorgesteld aan de klager. Slechts 15 klachten konden niet opgelost worden.

De gegronde en deels gegronde klachten werden getoetst aan de volledige lijst van ombudsnormen. Uitschieter bij de meest geschonden ombudsnorm is de norm "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" nl. 42 keer werd de norm toegepast op 66 gegronde en deels gegronde klachten. De andere ombudsnormen liggen op het vlak van toepassing tussen de 1 en de 5 maal.

Voor het indienen van de klacht blijft de telefoon het populairst op de voet gevolgd door de brief en iets minder door de email. Opvallend is dat het grootste deel van de klachten nl. 109 op 123 door de burger zelf wordt ingediend, rechtstreeks zonder tussenpersonen. Dit ligt volledig in de lijn van vorig jaar. Het wijst er ook op dat de drempel vrij laag ligt voor de burger om klacht in te dienen bij de VLM.

Voor wat de verdeling van de klachten betreft over de inhoudelijke categorieën stelt men vast dat dit jaar praktisch alle taken waarmee de VLM belast is in de verdeling voorkomen. In tegenstelling met vorig jaar, werden dit jaar ook klachten genoteerd in verband met landinrichting, natuurinrichting en de grondenbank. Er werden echter geen klachten ingediend in verband met de taken van het nieuw opgerichte agentschap AGIV.

Het grootste deel van de klachten handelt over de taken van de Mestbank gevolgd door de beheersovereenkomsten. Voor wat het aantal deels gegronde en gegronde klachten van de Mestbank betreft, zijn het aantal (deels) opgeloste en onopgeloste klachten ongeveer gelijk, voor de andere taken van de VLM worden alle klachten praktisch opgelost. De toepassing van de ombudsnorm "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" vindt men het vaakst terug bij de klachten over

beheersovereenkomsten, gevolgd door de klachten in verband met de Mestbank.

3.2. Klachtenbeeld Mestbank

3.2.1. Bespreking cijfergegevens

In totaal werden er 66 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank, waarvan er 15 als gegrond, 17 als deels gegrond en 34 als ongegrond werden gekwalificeerd door de klachtenbehandelaars.

3.2.2. Inhoudelijke bespreking

Het grootste aantal klachten bij de Mestbank heeft betrekking op het uitvoeren van staalnames voor het bepalen van nitraatresidu of in het kader van de derogatie (37 klachten), uitgevoerd door erkende laboratoria in opdracht van de Mestbank. Kort geschetst komt het er op neer dat de landbouwer de plicht heeft om erover te waken dat op zijn percelen een bepaalde residu aan nutriënten in de bodem niet wordt overschreden. De Mestbank neemt een aantal erkende labo's in aanbesteding om staalnames op de percelen uit te voeren teneinde deze verplichting daadwerkelijk te controleren.

De klachten betreffende deze nitraatresidubepaling gaan vooral (95%) over het feit dat de landbouwers in kwestie niet of op onvoldoende wijze verwittigd worden van het tijdstip waarop de staalname door het labo zal plaatsvinden zodat de landbouwer hierbij niet aanwezig kan zijn. Nochtans krijgt elke landbouwer voor de aanvang van de periode van staalname een mededeling dat hij deze staalname kan bijwonen en dat het betrokken laboratorium hiertoe een aantal dagen vooraf het geplande tijdstip van bemonstering zal overmaken. Vanuit klachtenbehandeling wordt het belang onderstreept van de betrokkenheid van de landbouwer om zo de kwaliteit van de staalname mee te controleren en de aanvaardbaarheid van de controle en beboeting naar de burger toe te verhogen.

Na onderzoek bleek dat net iets minder dan de helft van deze klachten gegrond of deels gegrond waren omdat bleek dat de landbouwer helemaal niet was uitgenodigd, dat de gemaakte afspraken niet waren gevolgd of dat de afspraken eenzijdig bleken gewijzigd te zijn. Acht van deze klachten met betrekking tot de staalname werden opgelost. De oplossing bestond erin dat voor deze concrete gevallen een nieuw staal werd genomen met een uitnodiging naar de landbouwer toe om deze bij te wonen. Het resultaat van deze nieuwe staalname zal dan ook worden gebruikt voor het bepalen van het residu.

Voor het overige konden de gegronde of deels gegronde klachten niet opgelost worden omdat de wettelijke periode waarin het relevant is een om een staalname van de percelen te doen, onherroepelijk was verstreken. Er kon verder ook niet worden gezegd dat een fout bij de uitnodiging de staalname bij te wonen, deze staalname wettelijk ongeldig zou maken.

Iets meer dan de helft van de klachten betreffende het uitnodigen om de staalname bij te wonen werd evenwel ongegrond verklaard. Na onderzoek bleek in deze gevallen dat het labo wel degelijk de nodige stappen had ondernomen om de landbouwer te contacteren. De landbouwer werd nochtans ook in de brief uitgenodigd om zelf contact op te nemen met het labo, waardoor niet helemaal kon worden gezegd dat in die gevallen het labo de verantwoordelijkheid droeg.

Over het algemeen mag uiteraard wel worden gezegd dat ondanks het feit dat een hoog nitraatresidu wordt gesanctioneerd met een boete, dit domein weinig klachtgevoelig bleek te zijn. Er werden immers in dat kader tegen de 10.000 stalen genomen met een verhoudingsgewijs laag aantal klachten.

De situatie is in ieder geval vergeleken met het voorafgaande jaar verbeterd, daar de brief waarbij de landbouwer wordt uitgenodigd de staalname bij te wonen en eventueel zelf contact op te nemen met het labo, een initiatief is dat door de Mestbank werd ontwikkeld naar aanleiding van suggesties in die

zin vanwege de klachtendienst.

De overige klachten zijn erg verdeeld wat hun toepassingsveld betreft.

Een aantal van de klachten gaan over de geheven boetes en heffingen (de administratieve handelingen aan de basis van deze heffingen en boetes of de wijze van oplegging ervan). Twee van deze 7 klachten waren onontvankelijk omdat er een administratieve beroepsprocedure lopende was of omdat deze procedure eerst diende te worden aangewend. Slechts één hiervan kon gegrond worden verklaard.

Verder werden er een vijftal klachten opgetekend wegens laattijdige antwoorden vanuit de administratieve diensten – al dan niet in het kader van wettelijke termijnen die niet met verval zijn gesanctioneerd. Inderdaad werd onder meer tot een onredelijke termijn besloten in de afhandeling van een niet te ingewikkelde vraagstelling of in het versturen van een te vertalen document. Vier van de 5 klachten zijn in dat kader gegrond bevonden.

Tenslotte werd tweemaal geklaagd omdat de landbouwer van mening was dat de Mestbank niet voldoende gevolg gaf aan een melding van overtreding. Ook een tweetal klachten betreffende de toewijzing van de bemestingsrechten van percelen aan een landbouwer en waarbij de Mestbank een conflict tussen landbouwers aangaande die toewijzing niet kon oplossen.

Van de overige klachten kan geen beeld worden gevormd omdat het telkens om klachten gaan die nergens tijdens het afgelopen jaar een tweede maal werden geformuleerd. Zo bijvoorbeeld de klacht van een landbouwer dat een opgestuurde brochure te “weelderig” en onoverzichtelijk zou zijn. Een ander geval betrof een landbouwer die op gegronde wijze kwam klagen dat hij nog steeds zijn briefwisseling op een verkeerd adres kreeg toegestuurd ondanks het feit dat hij meermaals zijn adreswijziging had meegedeeld.

3.3. Klachtenbeeld Plattelandsbeleid - Beheersovereenkomsten

3.3.1. Algemeen klachtenbeeld m.b.t. beheersovereenkomsten

In totaal werden 27 klachten genoteerd m.b.t. beheersovereenkomsten. 20 van deze klachten waren gegrond en zijn opgelost. Bij alle 20 gegronde klachten werd de ombudsnorm “Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” geschonden.

Het grootste deel van deze gegronde klachten heeft betrekking op de laattijdige betaling van beheersvergoedingen (16 klachten). Twee klachten hebben betrekking op de staalname waarbij bij één klacht een dading werd gesloten tussen de klager en de VLM en waarbij voor de andere klacht een dading in voorbereiding is. Eén klacht heeft betrekking op het niet tijdig doorsturen van de briefwisseling vanuit de centrale directie naar de provinciale afdeling. En tenslotte heeft één klacht betrekking op de betaling van de beheersvergoeding aan de verkeerde persoon.

3.3.2. Gedetailleerd klachtenbeeld van de gegronde klachten

3.3.2.1. Klachten m.b.t. tot de laattijdige betaling van beheersvergoedingen (16 klachten)

•Algemeen

- 16 klachten hebben betrekking op de laattijdige betaling van beheersvergoedingen.
- 13 van deze klachten hebben betrekking op beheersovereenkomsten gesloten in het kader van het decreet natuurbehoud (beheersovereenkomsten natuur).

- 3 van deze klachten hebben betrekking op beheersovereenkomsten gesloten in het kader van het mestdecreet (beheersovereenkomsten mest).

• Klachten m.b.t. laattijdige betaling vergoedingen beheersovereenkomsten natuur (13 klachten)

Vergoedingen voor beheersovereenkomsten die werden gesloten in het kader van het decreet natuurbehoud werden niet op tijd uitbetaald aan de beheerders. Uit het onderzoek bleek dat de VLM ongeveer één maand voor de datum waarop de begunstigde de vergoeding moest ontvangen, alle noodzakelijke gegevens bezorgde aan de betrokken instanties (ANB, ALBON). Deze termijn bleek onvoldoende te zijn om het betalingsproces tijdig te voltooien. Uit het onderzoek is ook gebleken dat er bijkomende afspraken nodig zijn om ervoor te zorgen dat vergoedingen in de toekomst tijdig worden uitbetaald. In afwachting van deze afspraken paste de VLM reeds haar werkwijze voor de betaling van vergoedingen aan waardoor de betrokken instanties 1 tot 2 maanden meer tijd hebben om de stappen in het betalingsproces te doorlopen.

Deze klachten zijn gegrond :

- Geschonden ombudsnorm: Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.
- Schending ligt in het feit dat de beheerders hun beheersvergoeding niet tijdig hebben ontvangen.

Deze klachten zijn opgelost maar er zijn toch structurele afspraken nodig (zie aanbeveling) :

- Beheerders werden betaald.
- In afwachting van bijkomende afspraken tussen de betrokken diensten heeft de VLM haar werkwijze voor de betaling van vergoedingen aangepast waardoor de betrokken diensten 1 tot 2 maanden meer tijd hebben om de betaling te realiseren.

Naar aanleiding van deze klachten werd een aanbeveling gedaan (zie punt 4. Concrete realisaties en voorstellen : aanbeveling nr. 2006 – 3. – Beheersovereenkomsten – Laattijdige betalingen vergoedingen beheersovereenkomst – Natuurdecreet).

• Klachten m.b.t. laattijdige betaling vergoedingen beheersovereenkomsten mest (3 klachten)

Vergoedingen voor beheersovereenkomsten die werden gesloten in het kader van het mestdecreet zijn niet op tijd uitbetaald aan de beheerders doordat de verwerking van de gegevens m.b.t. de staalnemingen en het berekeningsblad vertraging heeft opgelopen.

Deze vertraging was te wijten aan de impact van de nieuwe regelgeving op de lopende en nieuwe aanvragen (o.a. uitstel van de indieningstermijn voor berekeningsblad tot 15 februari) en het feit dat een aantal dossiers niet op geautomatiseerde wijze konden worden verwerkt waardoor de dossierbehandelaars deze dossiers afzonderlijk moesten nakijken.

Deze klachten zijn gegrond :

- Geschonden ombudsnorm: Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.
- Schending ligt in het feit dat door de toegepaste werkwijze van de VLM de beheerders hun beheersvergoeding niet tijdig hebben ontvangen.

Deze klachten zijn opgelost :

- Beheerders werden betaald – met inbegrip van verwijlinteressen.

Naar aanleiding van deze klachten werd een aanbeveling gedaan (zie punt 4. Concrete realisaties en voorstellen : aanbeveling nr. 2006 – 5. Beheersovereenkomsten – Laattijdige betalingen vergoedingen – Mestdecreet).

3.3.2.2. Klachten met betrekking tot staalname (2 klachten)

• Klacht n.a.v. het onterecht afzeggen door de VLM van een staalname

Klager uitte zijn ongenoegen over het feit dat hij geen vergoeding heeft ontvangen voor zijn beheersovereenkomst water doordat de VLM ten onrechte aan het labo meedeelde dat geen staal vereist was.

Uit het onderzoek bleek dat de VLM aan het labo meedeelde dat geen staal vereist was voor het door het labo vermelde dossiernummer. Dit dossiernummer werd immers stopgezet nadat de huidige beheerder de overeenkomst van zijn vader had overgenomen. De overnemer van de overeenkomst is bij de VLM gekend onder een ander dossiernummer. Bij een manueel nazicht van het dossier en eventueel door in het datasysteem te zoeken op de naam van de beheerder of op het nummer van de overeenkomst zou de VLM hebben vastgesteld dat de overeenkomst was overgenomen en dat er wel een staal vereist was. De verantwoordelijkheid kan echter niet volledig worden gelegd bij de VLM. Had het labo contact opgenomen met de beheerder dan zou duidelijk zijn geworden dat de overeenkomst was overgenomen en dat een staalname toch vereist was.

Deze klacht is gegrond :

- Geschonden ombudsnorm: Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.
- Schending ligt in het feit dat de VLM zich enkel baseerde op het dossiernummer dat het labo doorgaf. Had de VLM zich ook op andere gegevens gebaseerd dan zou het staal niet zijn afgezegd en had de landbouwer zijn vergoeding ontvangen.

Klacht is opgelost – dading gesloten :

- Na bemiddeling door de klachtendienst, was de VLM bereid een dading te sluiten tussen de VLM en de beheerder waardoor het geschil minnelijk is beëindigd.

• Klacht n.a.v. het ontbreken staalname t.g.v. vergissing bij inbrengen van gegevens

Bij de registratie is een vergissing gebeurd. Meer bepaald is een perceel waarvoor de landbouwer opteerde een beheersovereenkomst water af te sluiten niet opgenomen op de lijst doorgegeven aan de labo's. Uit de praktijk is gebleken dat de labo's erop vertrouwen dat voormelde lijsten opgemaakt door de VLM correct zijn. Deze lijsten worden door de labo's gebruikt om al dan niet tot staalname over te gaan.

De landbouwer klaagt erover dat hij zijn vergoeding heeft ontlopen doordat door voormelde vergissing het labo geen staal nam op zijn perceel. De landbouwer heeft voor diverse van zijn percelen een beheersovereenkomst water gesloten overeenkomstig het besluit van de Vlaamse Regering van 21 oktober 2005. Hij heeft via de aangifte gemeld op welke percelen hij dit wenste. Het betreft januari-

2006 contracten. Overeenkomstig artikel 64 van voormeld besluit dient de landbouwer jaarlijks op de gemelde percelen een staalname door een erkend labo te laten uitvoeren teneinde zijn nitraatresidu te bepalen. Het perceel dat aanleiding heeft gegeven tot de klacht werd door de landbouwer aangemeld, maar door de Mestbank niet verwerkt bij de registratie.

Uit de praktijk blijkt dat de labo's erop vertrouwen dat voormelde lijsten opgemaakt door de VLM correct zijn. De labo's dienen, ingevolge een protocol afgesloten met de VLM, terug te koppelen met de landbouwer betreffende de staalnamen. De lijsten betreffende de registratie doorgegeven aan het labo vermeldde het desbetreffend perceel niet. Het labo baseerde zich op deze lijst om tot staalname op de percelen van de klager over te gaan. Het labo koppelde terug met de landbouwer om de data van de staalname te melden. De landbouwer mocht op het labo vertrouwen dat de staalnames op de juiste percelen zouden worden uitgevoerd. De landbouwer diende ingevolge de reglementering niet verplicht aanwezig te zijn bij de staalnames.

Deze klacht is gegrond.

Naar aanleiding van deze klacht werd een aanbeveling gedaan (zie punt 4. Concrete realisaties en voorstellen : aanbeveling nr. 2006 – 9. – Beheersovereenkomsten – Informatie over staalname).

3.3.2.3. Klacht m.b.t. niet tijdig doorsturen van briefwisseling vanuit de centrale directie naar de provinciale afdeling (1 klacht)

Een landbouwer informeerde in januari 2006 bij de provinciale afdeling naar de stand van zaken m.b.t. zijn aanvraag voor een beheersovereenkomst. De aanvraag werd door de landbouwer eind december 2005 verstuurd. De provinciale afdeling heeft deze aanvraag echter niet ontvangen en vraagt om een nieuwe aanvraag in te dienen. Doordat een nieuwe aanvraag moet worden ingediend, is het niet zeker of een overeenkomst met de gewenste startdatum 1 januari 2006 nog mogelijk is.

Achteraf bleek dat de aanvraag was toegekomen bij de centrale directie maar pas in de helft van januari 2006 werd overgemaakt aan de provinciale afdeling. De lange periode tussen ontvangst in Brussel en overmaking aan de provinciale afdeling was te wijten aan de sluiting van de maatschappij tijdens de kerstperiode en het feit dat brieven die toekomen te Brussel worden verzameld en daarna gebundeld worden overgemaakt aan de betrokken provinciale afdeling.

Deze klacht is gegrond :

- Geschonden ombudsnorm: Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.
- Schending ligt in het feit dat de aanvraag niet snel genoeg werd overgemaakt aan de betrokken provinciale afdeling waardoor deze onjuiste informatie heeft gegeven aan de burger.

Deze klacht is opgelost :

- Landbouwer heeft alsnog een beheersovereenkomst kunnen sluiten.

Naar aanleiding van deze klacht werd een aanbeveling gedaan (zie punt 4. Concrete realisaties en voorstellen : aanbeveling nr. 2006 – 1. – Beheersovereenkomsten – Briefwisseling).

3.3.2.4. Klacht m.b.t. de betaling van de beheersvergoeding aan verkeerde persoon (1 klacht)

Beheerder ontving gedurende 3 jaar geen vergoeding voor zijn beheersovereenkomst. Uit onderzoek bleek dat de vergoeding werd gestort aan een naamgenoot uit dezelfde gemeente.

Deze klacht is gegrond :

- Geschonden ombudsnorm: Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.
- Schending ligt in het feit dat een verkeerde koppeling werd gelegd tussen de identificatie van de VLM en de identificatie van ABKL (huidige Agentschap voor Landbouw en Visserij - ALV) waardoor een verkeerde persoon de vergoedingen heeft ontvangen.

Deze klacht is opgelost :

- Juiste beheerder werd ondertussen betaald. De vergoedingen die ten onrechte werden uitgekeerd aan naamgenoot werden teruggevorderd.

3.4. Klachtenbeeld Landelijke Inrichting

3.4.1. Algemeen klachtenbeeld m.b.t. Landelijke Inrichting

In totaal werden 18 klachten genoteerd m.b.t. Landelijke Inrichting. Zes van deze klachten waren gegrond en zijn opgelost.

Het grootste deel van deze klachten had betrekking op ruilverkavelingsprojecten (10 klachten) waarvan er één gegrond was. Vier klachten hadden betrekking op grondzaken waarvan er één gegrond was. Tenslotte werden in het kader van landinrichting vier klachten ingediend m.b.t. dezelfde feiten – deze klachten waren gegrond.

3.4.2. Gedetailleerd klachtenbeeld van de gegronde klachten

3.4.2.1. Klacht m.b.t. ruilverkaveling - niet tijdig beantwoorden van briefwisseling en het niet uitvoeren van herstellingswerken

De klacht bestaat uit twee onderdelen. Het eerste onderdeel betreft laattijdige beantwoording van een mail verstuurd naar het emailadres ruilverkaveling@vlm.be. Het tweede onderdeel betrof de niet uitvoering van herstellingswerken die dienden te worden uitgevoerd door de bevoegde dienst.

Deze klacht is gegrond :

- Geschonden ombudsnorm: deugdelijke correspondentie, efficiënte coördinatie, goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.
- Schending ligt in het feit dat de klager zijn briefwisseling niet tijdig werd beantwoord, waardoor de klager geen zicht had op de uitvoeringspraktijk van de VLM.

Deze klacht is opgelost :

De nodige herstellingswerken zijn na de klachtennotering onmiddellijk uitgevoerd en de klager heeft laten weten tevreden te zijn met de behandeling van zijn dossier in het kader van het klachtendecreet.

3.4.2.2. Klacht m.b.t. grondzaken - niet nakomen van door VLM gedane belofte

De klacht bestaat uit twee onderdelen. Het eerste onderdeel betreft een ongenoegen over een onteigening vanwege de VLM. Het tweede onderdeel betrof de belofte aan de klager gronden in gebruik te mogen hebben tot de VLM die gronden nodig heeft. De VLM heeft een deel van de gronden in gebruik gegeven aan iemand anders. Aan de klager is medegedeeld dat de gronden hem terug zullen worden in gebruik gegeven (er is hem een contract opgestuurd).

Deze klacht is gegrond :

- Geschonden ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen
- Schending ligt in het feit dat de klager was beloofd de percelen te mogen gebruiken tot de VLM ze nodig heeft.

Deze klacht is opgelost :

- Aan de klager is medegedeeld dat de gronden hem terug zullen worden in gebruik gegeven (er is hem een contract opgestuurd).

3.4.2.3. Klacht m.b.t. landinrichting - afsluiten van een brug t.g.v. werkzaamheden VLM

Alle 4 de klachten hebben betrekking op werkzaamheden die onder leiding en in opdracht van de VLM zijn gestart voor het landinrichtingsproject Recreatie-as Deinze-Gent. In het kader van die werkzaamheden is de Leiebrug tussen Deurle en Bachte-Maria-Leerne tijdelijk afgesloten geweest. Klagers dienen hierdoor om te rijden via Gent of Deinze. Volgens de klagers zou hierover onvoldoende zijn gecommuniceerd.

Deze klacht is gegrond :

- Geschonden ombudsnormen: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid; efficiënte coördinatie
- Schending ligt in het feit dat de VLM werken is opgestart, terwijl Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen elders in de regio met andere ingrijpende wegenwerken bezig was waardoor de omleidingen te lang worden. Klagers hebben hiermee problemen, omdat ze te ver moeten omrijden via Gent of Deinze. Er zou hierover onvoldoende zijn gecommuniceerd.

Klacht is intussen opgelost :

- De werken zijn intussen beëindigd.

Naar aanleiding van deze klacht werd een aanbeveling gedaan (zie punt 4. Concrete realisaties en voorstellen : aanbeveling nr. 2006 – 8. - Landinrichting – Tijdelijke sluiting Leiebrug tussen Deurle en Sint-Martens-Latem)

3.5. Klachtenbeeld Andere

Er werd 1 klacht buiten de voormelde thema's ontvangen – deze klacht was onontvankelijk omdat de VLM niet bevoegd was voor de materie.

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?)

AANBEVELINGEN KLACHTENCOORDINATOR WERKINGSJAAR 2006

ALGEMENE AANBEVELING

2006- 2. - Aanbeveling m.b.t. emailadres info@vlm.be

Situering klacht

Klager zendt een e-mail naar het e-mailadres info@vlm.be waarin hij zich beklagt over het feit dat hij geen reactie heeft ontvangen op zijn eerdere melding van een overtreding op het mestdecreet door zijn buur. Hij meldt dit een eerste keer via mail naar het info-adres. Een tweede maal kort daarna klaagt hij dat er niets met zijn melding gebeurd is. Even later doet hij dit een derde keer.

Na onderzoek is gebleken dat de melding van betrokkene midden in het jaarlijks verlof is gearriveerd. Hierdoor was er niemand aanwezig om op de e-mail van betrokkene te antwoorden. Evenmin werd er een automatisch antwoord verstuurd waarin vermeld werd dat de VLM gedurende de eindejaarsperiode gesloten was. Daarenboven is gebleken dat het info-adres van de VLM de volledige eerste werkweek niet gecontroleerd is geworden. Het personeelslid dat hiervoor verantwoordelijk was, was namelijk onverwacht ziek geworden. Gedurende enige tijd kwam er dus geen reactie op zijn melding.

Aanbeveling

In de eindejaarsperiode dient de afwezigheidsassistent ingesteld te worden op het e-mailadres info@vlm.be. Daarnaast moet er gezorgd worden dat het e-mailadres info@vlm.be minstens dagelijks gelezen wordt. Van zodra een e-mail gelezen wordt kan men dan een ontvangstmil naar de verzender sturen. Op die manier weet de betrokkene onmiddellijk wat er met zijn mail gebeurd is.

Realisatie/reactie op aanbeveling

Een "afwezigheidsassistent" inschakelen op info@vlm.be is informaticatechnisch nog niet mogelijk, Gedurende langere sluitingsperiodes van de kantoren wordt van op afstand aan infobeheer gedaan of worden -in geval van calamiteiten- van thuis uit crisisberichten op de VLM-website geplaatst. Momenteel worden binnen de dienst Communicatie – afdeling Algemene Diensten in overleg met de afdeling Informatica afspraken gemaakt opdat ten alle tijde aanpassingen aan de VLM-website kunnen gebeuren en het dagelijks beheer van de infovragen en klachten die via info@vlm.be binnenkomen, wordt verzekerd.

THEMATISCHE AANBEVELINGEN

2006- 1. - Beheersovereenkomsten - Briefwisseling

Situering klacht (zie ook punt 3.3.2.3.)

De klacht handelt over het niet tijdig doorsturen van briefwisseling vanuit de centrale directie naar de provinciale afdeling. Een landbouwer informeerde bij de provinciale afdeling naar de stand van zaken m.b.t. zijn aanvraag voor een beheersovereenkomst. De provinciale afdeling heeft deze aanvraag echter niet ontvangen en vraagt om een nieuwe aanvraag in te dienen. Doordat een nieuwe aanvraag moet worden

ingediend, is het niet zeker of een overeenkomst met de gewenste startdatum 1 januari 2006 nog mogelijk is.

Aanbeveling

De aanvraag voor een beheersovereenkomst werd niet snel genoeg overgemaakt aan de betrokken provinciale afdeling waardoor de provinciale afdeling onjuiste informatie heeft gegeven aan de burger. Wanneer aanvragen voor beheersovereenkomsten of brieven die toekomen bij de centrale directie pas na een week of langer overgemaakt worden aan de betrokken provinciale afdeling dan heeft deze afdeling in de tussenperiode geen actueel dossier. Door zich te baseren op een niet actueel dossier, is het mogelijk dat de provinciale afdeling verkeerde informatie geeft aan de burger die zich informeert bij deze afdeling.

Aanvragen voor beheersovereenkomsten of brieven die toekomen bij de centrale directie moeten zo snel mogelijk worden overgemaakt aan de provinciale afdeling die instaat voor de behandeling van het dossier. Zeker wanneer het doorsturen al vertraging heeft opgelopen door bijvoorbeeld de sluiting van de maatschappij tijdens de kerstperiode of andere verlofperiodes.

Realisatie/reactie op aanbeveling

Nog geen reactie ontvangen.

2006- 3. - Beheersovereenkomsten – Laattijdige betaling vergoeding BO - Natuurdecreet

Situering klacht (zie ook punt 3.3.2.1.)

De klachten handelen over het feit dat de vergoedingen voor beheersovereenkomsten die werden gesloten in het kader van het decreet natuurbehoud niet op tijd werden uitbetaald aan de beheerders.

Aanbeveling

Er zijn bijkomende afspraken nodig tussen de betrokken diensten VLM, ALBON en ANB. De afspraken moeten ervoor zorgen dat het betalingsproces gestroomlijnd wordt waardoor de vergoedingen in de toekomst tijdig worden uitbetaald. De betrokken diensten bevestigen de nood aan bijkomende afspraken. Het is aangewezen dat de VLM het initiatief neemt tot een overleg met het ANB en de ALBON.

Realisatie/reactie op aanbeveling

Nog geen reactie ontvangen.

2006- 5. - Beheersovereenkomsten – Laattijdige betaling vergoeding beheersovereenkomst - Mestdecreet

Situering klacht (zie ook punt 3.3.2.1.)

De klachten handelen over het feit dat de vergoedingen voor beheersovereenkomsten die werden gesloten in het kader van het mestdecreet, niet op tijd zijn uitbetaald aan de beheerders doordat de verwerking van de gegevens m.b.t. de staalnemingen en het berekeningsblad vertraging heeft opgelopen.

Aanbeveling

Het is aangewezen dat de VLM daar waar mogelijk het betalingsproces aanpast om er voor te zorgen dat de

vergoedingen in de toekomst tijdig kunnen worden uitbetaald. Er moet de nodige aandacht worden besteed aan de niet geautomatiseerde verwerking van gegevens zodat een laattijdige betaling van vergoedingen kan worden vermeden.

Realisatie/reactie op aanbeveling

Nog geen reactie ontvangen.

2006- 7. - Beheersovereenkomsten – Informatie over staalname

Situering

Een landbouwer heeft een staal genomen op een perceel dat niet in aanmerking komt voor een beheersovereenkomst water. De landbouwer is van mening dat de VLM hem had moeten meedelen dat de overeenkomst water er niet kon worden toegepast en er dus geen staal vereist is. De landbouwer heeft een beheersovereenkomst water gesloten overeenkomstig het BVR van 21.10.2005. Bijgevolg moet de landbouwer jaarlijks via de aangifte melden op welke percelen hij dat jaar de beheersovereenkomst toepast.

Het perceel dat aanleiding heeft gegeven tot de klacht werd door de landbouwer zelf toegevoegd aan zijn aangifte van cultuurgronden.

Het labo deelde aan de VLM mee dat het betreffende perceel niet kon worden gemeld in het datasysteem SMIL (Staalname Mest Internet Locket). De provinciale afdeling kon niet nagaan wat de reden was waarom het betreffende perceel niet kon worden gemeld via SMIL. Deze vraag werd bijgevolg overgemaakt aan de centrale directie. De centrale directie deelde aan het labo en de landbouwer mee dat er effectief geen staal vereist was omdat op het perceel geen beheersovereenkomst water kan worden toegepast (perceel gelegen in kwetsbare zone natuur en geen ontheffing). Het labo besliste echter om het antwoord van de VLM niet af te wachten en toch al een staal te nemen.

Aanbeveling

Deze klacht is ongegrond. Maar n.a.v. deze klacht deed de betrokken provinciale afdeling een voorstel om de interne werking van de VLM te verbeteren.

Om de provinciale afdelingen de mogelijkheid te geven om de landbouwers en de labo's op een efficiënte en correcte wijze te informeren over hun beheersovereenkomsten, wordt vanuit een provinciale afdeling het volgende voorgesteld:

- de provinciale afdelingen zouden de reden moeten weten waarom op bepaalde percelen geen beheersovereenkomst water kan worden toegepast;
- de provinciale afdelingen zouden een duidelijk zicht moeten hebben voor welke percelen een staal moet worden genomen en wat hieromtrent aan de labo's werd meegedeeld.

Realisatie/Reactie

Aanbeveling werd recent overgemaakt. Nog geen reactie ontvangen.

2006- 9. - Beheersovereenkomsten – informatie over staalname

Situering (zie ook punt 3.3.2.2.)

Bij de registratie is een vergissing gebeurd. Meer bepaald is een perceel waarvoor de landbouwer opteerde een beheersovereenkomst water af te sluiten niet opgenomen op de lijst doorgegeven aan de labo's. De landbouwer klaagt erover dat hij zijn vergoeding heeft ontlopen doordat door voormelde vergissing het labo geen staal nam op zijn perceel.

Aanbeveling

Voor de klacht is een voorstel van dading opgemaakt. Dergelijke klachten zouden naar de toekomst toe nog kunnen voorkomen. N.a.v. deze klacht is het dan ook opportuun een aanbeveling te formuleren om de interne werking van de VLM te verbeteren.

Er is een vergissing gebeurd bij het inbrengen van gegevens waardoor het desbetreffend perceel niet op de lijst -doorgegeven aan de labo's- is opgenomen. Hierdoor heeft het labo geen staal genomen op het desbetreffend perceel. Om ervoor te zorgen dat de labo's zich baseren op correcte registratie lijkt een controlesysteem op dergelijke vergissingen bij de registratie opportuun. Is de invoering van een dergelijk controlesysteem haalbaar binnen de VLM?

Realisatie/Reactie

Aanbeveling werd recent overgemaakt. Nog geen reactie ontvangen.

2006- 8. - Landinrichting – Tijdelijke sluiting Leiebrug tussen Deurle en Sint-Martens-Latem

Situering klacht

Zie punt 3.4.2.3.

Aanbeveling

Er is tussen de verschillende diensten van de Vlaamse overheid te weinig of niet gecommuniceerd. De overheidsdiensten moeten verkeershinderende wegenwerkzaamheden beter op elkaar afstemmen, dus ook de VLM.

Realisatie/Reactie

Aanbeveling werd recent overgemaakt. Nog geen reactie ontvangen.

Kwalificatie Vlaamse ombudsdienst

De Vlaamse ombudsdienst heeft voor wat betreft dit dossier teruggekoppeld op basis van de behandeling van de klachten door de VLM.

De ombudsdienst is de mening toegedaan dat de VLM voorafgaande en begeleidende communicatie-inspanningen heeft gedaan naar de bevolking toe. De ombudsdienst stelt vast dat er een gebrekkige communicatie is geweest tussen de verschillende diensten van de Vlaamse overheid. De ombudsdienst besluit in dit dossier dat de VLM niets te verwijten valt in de aanpak van dit project. De tijdelijke sluiting van de brug is onvermijdelijk en de communicatie-inspanningen zijn behoorlijk. De communicatie met andere Vlaamse overheidsdiensten had beter moeten zijn.

Voorstel ombudsdienst: overheidsdiensten moeten verkeershinderende wegenwerkzaamheden beter op elkaar afstemmen.

2006- 4. - Mestbank - Aanbeveling m.b.t. controles – boetes – proces-verbaal

Situering klacht

Betrokkene heeft een boete gekregen voor niet bewezen mestafzet, doch in een proces-verbaal dat betrokkene voor dezelfde feiten heeft gekregen zit een berekening van de boete die beduidend lager is dan de boete die betrokkene uiteindelijk gekregen heeft.

Bij het onderzoek naar deze boete stelt de klager dat een deel van de mestproductie afgezet is bij particulieren, zonder dat er voor deze particuliere mestafzet mestafzetdocumenten zijn opgemaakt. Ter staving hiervan maakt betrokkene een aantal verklaringen van particulieren over, die allen verklaren een aantal tonnen mest van betrokkene te hebben afgenomen. In een van de processen-verbaal die in deze zaak zijn opgemaakt, wordt een berekening gemaakt van de mestbalans, waarbij men al deze verklaringen van particulieren in rekening brengt. Bij de behandeling van de boete past men echter de regelgeving hieromtrent toe, en neemt men slechts een beperkt deel van deze afzet bij particulieren in aanmerking. Betrokkene begrijpt het verschil niet tussen hetgeen in het proces-verbaal staat en de uiteindelijke boete.

Uit het onderzoek is gebleken dat er in het proces-verbaal inderdaad een berekening van de mestafzet staat, die bij betrokkene de indruk kan wekken dat de boete drastisch verminderd zal worden. Deze berekening is echter niet uitgevoerd in het kader van de bezwaarbehandeling van de boete, maar ter informatie van het parket. Voor de betrokken feiten is er immers ook een strafrechtelijke sanctie mogelijk. Bovendien is voor het verminderen van boetes enkel het afdelingshoofd van de Mestbank bevoegd.

Aanbeveling

Het is aangewezen om in een proces-verbaal zo weinig mogelijk berekeningen te maken, in het bijzonder wanneer de feiten waarover het proces-verbaal handelt ook het voorwerp uitmaken van een administratieve geldboete. Wanneer het toch noodzakelijk is om een berekening in een proces-verbaal op te nemen, moet men zeer voorzichtig zijn in de formulering van het proces-verbaal, en bij voorkeur duidelijk vermelden dat de berekeningen ter informatieve titel gebeurd zijn en geen beslissing over een bijhorende boete zijn.

Realisatie/reactie op aanbeveling

Nog geen reactie ontvangen.

2006- 6. – Mestbank – Staalname nitraatresidu

Situering klacht

De landbouwer ontvangt naar aanleiding van de periode van staalname een brief waarin hij wordt uitgenodigd om de staalname bij te wonen. De landbouwer meent dat in dit dossier er een fout is gemaakt naar aanleiding van de uitvoering van de staalname (er zijn drie boringen gemaakt, terwijl het compendium er 15 voorschrijft). De klager stelt dat als de brief nu ergens toch enige uitleg zou hebben gegeven van hoe een staal moet gebeuren, dat hij dat dan meteen had kunnen melden in plaats van dit achteraf te vernemen.

Aanbeveling

Het is aangewezen om in de brief die uitnodigt de staalname bij te wonen, een aantal richtlijnen op te nemen van hoe de staalname zal gebeuren. Bijvoorbeeld het aantal stalen, wijze waarop het zal bewaard worden en de mogelijkheid van een tegenanalyse. Weliswaar kan onmogelijk het heel compendium worden opgenomen, dat is duidelijk. Wel zou het bijvoorbeeld zeer aanbevelingswaardig zijn om een link in de brief

op te nemen die de landbouwer in staat stelt het compendium op internet te raadplegen.

Dit stelt de landbouwer in staat om mee een vorm van kwaliteitcontrole uit te oefenen. Verder wordt de burger betrokken bij het procédé, wat de aanvaardbaarheid van de controle via staalname dan ook zou moeten vergroten.

Realisatie/reactie op aanbeveling

Aanbeveling werd recent overgemaakt. Nog geen reactie ontvangen.

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 2005 werd een externe firma gecontacteerd voor de ontwikkeling van een systeem voor klachtenbeheer. Dit informaticasysteem klachtenbeheer werd in het begin van 2006 operationeel en kent nog een aantal kinderziekten zoals enkele technische problemen op het vlak van rapportering.

Bij de VLM is het klachtenmanagement toegewezen aan de klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars, allen personeelsleden van de juridische dienst. Daarnaast werden ook een aantal aanspreekpunten aangewezen die de gebruikers van het geïnformatiseerd klachtensysteem in hun directe werkomgeving informeren over de klachtenprocedure en hen hierbij begeleiden.

Al deze personeelsleden kregen als gebruiker toegang tot het geïnformatiseerd klachtensysteem waardoor ze onmiddellijk klachten kunnen inbrengen en doorsturen naar de bevoegde klachtenbehandelaar voor verder gevolg. Deze personeelsleden kregen begin dit jaar een technische opleiding over het gebruik van het informaticasysteem gevolgd door een opleiding over de interne procedure klachtenmanagement bij de VLM. De klachtencoördinator heeft ernaar gestreefd een gebruikersgroep samen te stellen waarin naast de klachtencoördinator zelf, de klachtenbehandelaars en de aanspreekpunten, alle provinciale afdelingen en taken van het agentschap voldoende vertegenwoordigd zijn.

Het inbrengen van de klacht in het informaticasysteem werd voor de gebruikers zo eenvoudig mogelijk gehouden. Eens de klacht is toegewezen oordeelt de bevoegde klachtenbehandelaar aan wie leesrechten in het dossier worden toegekend, enkel de klachtenbehandelaars kunnen de gegevens in het dossier wijzigen. De toegang tot het volledige dossier (eerste lijn en tweede lijn) is belangrijk voor de opvolging van het dossier vanuit de provinciale afdelingen en het geven van de juiste informatie over het dossier aan de burger.

Dit jaar werden geen klachten genoteerd in verband met de taken van het AGIV. Dit komt voornamelijk door de oprichting van het nieuwe agentschap AGIV die de taken van het GIS en het GRB van de VLM heeft overgenomen in de loop van 2006. Dit ging ook gepaard met een overdracht van de personeelsleden. De twee decreten die de oprichting van het Agentschap AGIV regelen traden beiden in werking in 2006. Er is dit jaar veel energie uitgegaan naar de operationalisering van het agentschap AGIV.

Vragenlijst voor het verslag 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG)**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	6
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	7
----------------------------------	---

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:	5
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	0
---------------------------------------	----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	6
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	1
	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.

- **Toegankelijkheid van de VREG-website voor personen met een handicap: 1 (onontvankelijke en) ongegronde klacht**
- **Klachten in verband met het niet toekennen van gratis elektriciteit door leveranciers: 2 (onontvankelijke en) ongegronde klachten**
- **Het nalaten van de VREG om op te treden tegen de handelspraktijken van een leverancier: 1 (onontvankelijke en) ongegronde klacht**
- **Het niet voldoende verstrekken van informatie over de wijziging van Citypower-contracten naar Luminus-contracten: 1 (onontvankelijke en) ongegronde klacht**
- **Het niet krijgen van een bericht van de VREG in verband met de stand van zaken van een bepaalde klacht: 1 (onontvankelijke en) ongegronde klacht**
- **Gebrekkige uitoefening van de VREG haar algemene taak tot controle en toezicht: 1 (onontvankelijke) en ongegronde klacht**

3. Klachtenbeeld 2006

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

De meeste klachten tegen de VREG waren onterecht. Er is eenmaal een probleem gerezen met de laattijdige behandeling van een klacht. De VREG heeft dan ook besloten om hieraan meer aandacht te besteden.

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 mei 2006 werd de interne procedure voor de klachtenbehandeling geactualiseerd. Deze procedure is eveneens gepubliceerd op de website van de VREG zodat degenen die een klacht wensen in te dienen kunnen lezen op welke wijze hun klacht zal behandeld 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](#)

JAARVERSLAG 2006

KLACHTENMANAGEMENT

VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR WATERVOORZIENING

A. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	165
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	158
	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	
	Eenvoudige melding (geen klacht)	1
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	1
	Anoniem	
	Beleid	1
	Geen VMW	4
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief en fax	77
	E-Mail	47
	Telefoon	12
	webformulier	29
Aantal klachten volgens het kanaal	Rechtstreeks van burger	102

waarlangs de klacht is binnengekomen	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	44
	Via georganiseerd middenveld	4
	Andere kanalen (plaatselijke diensten VMW)	15
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	6 dagen
	0-10 dagen	122
	> 10 dagen	43
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	20 dagen
	0-45 dagen	143
	Meer dan 45 dagen	22
	Nog geen definitieve beslissing	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond / deels gegrond	71
	Ongegrond	87
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	63
	Deels opgelost	4
	Onopgelost	4
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	17
	Te lange behandeltermijn	16
	Ontoereikende informatieverstrekking	20
	Onvoldoende bereikbaarheid	4
	Onheuse bejegening	2
	Andere	12

In het bovenstaande overzicht werden eveneens de klachten opgenomen die door de Vlaamse ombudsdienst werden gemeld (hetzij eenvoudig doorgestuurd hetzij rechtstreeks in behandeling genomen) .

B. Bespreking van het klachtenbeeld.

B.1. FACTURATIE

In 2006 ontving de klachtendienst 11 klachten i.v.m. de onduidelijkheid van de factuurgegevens. De jaarfactuur met een gedetailleerde weergave van alle onderdelen van de integrale waterprijs was voor sommige klanten kennelijk te gedetailleerd en daardoor niet meer begrijpbaar. De klachtenmanager van de VMW is evenwel van oordeel dat alle informatie op deze factuur zowel noodzakelijk als overzichtelijk is en heeft deze klachten als ongegrond gekwalificeerd.

De klachten over de onduidelijkheid van de tussentijdse facturatie werden wel als gegrond gekwalificeerd.

Deze tussentijdse aanrekeningen bevatten te weinig informatie. Er is bijkomende verwarring ontstaan bij de klanten doordat deze facturatie eerst werd benoemd als “voorschotfactuur” en nadien als “tussentijdse aanrekening voor de voorbije maanden”. Hierdoor kregen de klanten ten onrechte de indruk dat zij tweemaal voor dezelfde periode een tussentijdse factuur dienden te betalen.

12 klanten hadden principiële bezwaren tegen de tussentijdse aanrekeningen. Zij waren van oordeel dat een betaling om de drie maanden teveel rompslomp meebracht en dat de VMW de keuze moest laten tussen dergelijke aanrekeningen en één jaarfactuur.

Deze klachten werden als ongegrond gekwalificeerd. Door de VMW werd, bij de invoering van de integrale waterfactuur, de beleidsbeslissing genomen om driemaandelijke facturen te verzenden, gevolgd door de jaarfactuur. Deze handelwijze laat gespreide betalingen toe, hetgeen voor zeer veel klanten een welkome betaalwijze is nu het globaal factuurbedrag van de waterfacturen is gestegen door de aanrekening van bijdragen voor waterafvoer en –zuivering.

Bovendien dient de VMW de kosten voor waterzuivering (aan Aquafin) en voor afvoer (aan de gemeenten of intercommunales) te betalen op kwartaal basis. Het is voor de VMW financieel niet haalbaar om deze facturen te prefinancieren ten behoeve van de klanten. Indien aan de klanten een mogelijkheid zou gegeven worden om te kiezen tussen gespreide facturen of één jaarfactuur, dan zou de VMW verplicht zijn om aan de klanten die kiezen voor slechts één factuur per jaar, prefinancieringskosten door te rekenen. De VMW opteert echter voor de gelijkheid van de klanten en laat daarom geen keuzemogelijkheid toe.

In de praktijk zijn er nochtans wel twee gevallen waarin geen tussentijdse facturen worden verstuurd:

- wanneer het bedrag van de voorschotfactuur lager is dan 10 euro,
- wanneer het jaarverbruik lager is dan 20 m³.

36 klachten werden ingediend door klanten die meenden dat hun factuurbedrag niet correct was. 20 klachten kregen de kwalificatie ongegrond. Het betrof hier klanten die kennelijk nog niet op de hoogte waren van het feit dat gemeentelijke en bovengemeentelijke saneringsbijdragen in de waterfactuur zijn opgenomen.

De overige 16 klachten werden als (deels) gegrond gekwalificeerd.

In één geval ontving de klant een abnormaal hoge tussentijdse aanrekening doordat deze aanrekening was gebaseerd op het verbruik van de voorgaande jaren waarin deze klant was geconfronteerd geweest met een lekverlies op de sanitaire leidingen. De tussentijdse aanrekening werd opnieuw berekend op basis van een meer realistische raming van het verbruik.

In de aanvangsperiode van de tussentijdse facturatie werden tussentijdse aanrekeningen verstuurd waarin door de wijze van berekening het werkelijke jaarverbruik van de klant “kunstmatig” in verschillende periodes werd verdeeld met elk een proportionele verdeling van het verbruik, waardoor in bepaalde specifieke gevallen afwijkingen ontstonden in de berekening van het gratis verbruik.

Deze klachten waren gegrond en de facturen van deze klanten werden herwerkt.

De VMW is ook onmiddellijk op een andere berekeningswijze overgeschakeld.

In 2 gevallen werd ten onrechte geen rekening gehouden met de attesten die aan de klant een vrijstelling voor de saneringsbijdragen verleenden. Ook deze facturen werden onmiddellijk herberekend.

M.b.t. de aanrekening van de gemeentelijke saneringsbijdrage hebben 5 klanten een specifieke klacht ingediend. De klagers gaan niet akkoord met het feit dat zij niet worden vrijgesteld van betaling van de gemeentelijke saneringsbijdrage terwijl zij geen mogelijkheid hebben om aan te sluiten op het rioleringsnet.

Aangezien de VMW gebonden is door de contractsbepalingen van de overeenkomsten die werden afgesloten met de betrokken gemeente of intercommunale, dienden de klachten als ongegrond te worden gekwalificeerd. De VMW is immers verplicht de integrale waterprijs aan te rekenen.

De klant heeft evenwel het idee dat hij dient te betalen voor een service waarvan hij geen gebruik kan maken. Het ongenoegen hierover is nog groter bij de klanten die vroeger waren vrijgesteld van de gemeentelijke rioleringsbelasting maar die thans geen betalingsvrijstelling krijgen.

Het informeren van de verbruikers over de solidaire bijdrage in de kosten voor de afvoer en zuivering van het drinkwater, is duidelijk een noodzaak.

Ook in 2006 ontving de VMW-klachtendienst 11 dossiers van klanten die werden geconfronteerd met een verhoogd verbruik als gevolg van een lek op de sanitaire privé-installaties.

Aangezien alle verbruik dat door de watermeter is geregistreerd, dient betaald te worden, zijn deze klachten principieel ongegrond.

In 2 gevallen werd de factuur evenwel toch herberekend aan een lager tarief, omdat er in deze specifieke gevallen was voldaan aan de voorwaarden (vastgelegd in een interne richtlijn) om de zaak met een minnelijke schikking af te sluiten.

B.2. ADMINISTRATIE

Deze categorie bevat de klachten i.v.m. de werking van de administratieve diensten van de VMW.

10 klanten meenden dat de VMW hun verhuizingsmelding niet correct had afgehandeld. 8 klachten waren onterecht. In 2 gevallen was er inderdaad een administratieve fout begaan, die uiteraard meteen werd rechtgezet.

Door 5 klanten werd een klacht ingediend voor het feit dat zij meerdere weken dienden te wachten vooraleer zij terugbetaling kregen van teveel betaalde bedragen. In 1 geval was de klacht onterecht. In de overige dossiers werd inderdaad teveel geduld gevraagd van de klant. Deze gegronde klachten werden opgelost door een onmiddellijke terugstorting.

M.b.t. de debiteurenopvolging waren 7 klanten van oordeel dat zij onterecht een aanmaningsbrief wegens onbetaalde facturen hadden ontvangen. 3 klagers hadden gelijk. De overige klachten waren ongegrond.

In 1 dossier werd de procedure voor de lokale adviescommissie niet nageleefd alvorens tot afsluiting van de watertoevoer over te gaan. Deze klacht was gegrond. In een gelijkaardige zaak bleek de klacht echter ongegrond te zijn.

De klacht van een persoon die werd gedagvaard nadat de VMW verkeerde informatie van het OCMW niet op de juistheid had gecontroleerd, was gegrond. Deze persoon was inderdaad het slachtoffer geworden van een persoonsverwisseling.

15 klachten hadden betrekking op de aanrekening van specifieke administratiekosten, de weinig klantvriendelijke houding van medewerkers, de slechte werking van indexweb en indexfoon en de laattijdige beantwoording van e-mails.

7 van deze klachten waren gegrond. 8 klachten kregen de kwalificatie ongegrond.

B.3 TECHNISCHE ZAKEN

Deze categorie bevat de klachten i.v.m. de werking van de technische diensten van de VMW.

15 klanten bekloegen zich over het feit dat zij geen verwittiging kregen van de afsluiting van de watertoevoer bij (herstellings)werken.

In 5 gevallen was de klacht (deels)gegrond.

In de overige dossiers ging het steeds om plotse leidingbreuken met de daaropvolgende dringende herstellingswerken. In dergelijke gevallen kan de VMW uiteraard onmogelijk op voorhand verwittigen.

In 2006 werden 6 klachten ingediend m.b.t. de kwaliteit van het drinkwater en de druk op de leidingen. Daarvan was 1 klacht i.v.m. te lage druk gegrond. Het probleem kon nog niet opgelost worden omdat infrastructuurwerken noodzakelijk zijn.

Er waren eveneens 6 klachten m.b.t. een laattijdige aansluiting op het waterleidingnet. De helft van deze klachten was (deels)gegrond.

Het ongenoegen van de klanten in dergelijke zaken, is meestal het gevolg van een gebrekkige informatieverstrekking door de technische diensten.

Aansluiting op een bestaand leidingnet is niet altijd mogelijk. Soms zijn bijkomende werken als bv. een onderboring onder het wegdek of zelfs aanleg van een bijkomende distributieleiding noodzakelijk. De klanten die met dergelijke bijkomende werken zullen geconfronteerd worden, zouden in een vroeger stadium van de aansluitingsprocedure moeten ingelicht worden, zodat zij geen onrealistische verwachtingen over de aansluitingstermijn hebben.

Onbereikbaarheid van de wachtdienst, niet-naleven van afspraken, de aanleg van een leiding in privé-grond, het niet-verkrijgen van een schaderegeling en het achterlaten van bouwafval op de werven, leverden 16 klachten op waarvan er 11 als (deels)gegrond werden gekwalificeerd.

C. Actiepunten

In 2006 is duidelijk gebleken dat het bestaande computerprogramma niet meer geschikt is om op een adequate wijze te kunnen ingaan op wijzigingen in de facturatieberekening die zich (al dan niet ingevolge nieuwe decretale bepalingen) opdringen.

De VMW heeft daarom een aanbestedingsprocedure gelanceerd voor de ontwikkeling van een volledig nieuw klantenbeheersysteem dat moet toelaten om op een vlotte en soepele wijze te kunnen voldoen aan nieuwe ontwikkelingen op het vlak van de facturatie en op het vlak van informatie desbetreffend aan de klanten .

Het is de bedoeling het nieuwe systeem in gebruik te nemen vanaf 2008. Een grondige opleiding van de klantendienst-medewerkers is hieraan verbonden.

Actieve informatieverstrekking blijkt nog steeds een probleem te vormen. De sensibilisering van de technische diensten die bewust moeten worden gemaakt van het belang van een rechtstreekse, volledige en open communicatie met de consument en van het gepast reageren op meldingen van technische problemen, wordt daarom verdergezet.

Vragenlijst voor het verslag 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: MOW-TOD - afdeling Geotechniek

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	X
	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 ontvankelijke klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	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:	
	andere kanalen:	aannemer

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. schade SPE-leiding

3. Klachtenbeeld 2005

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

Het liggingsplan was wel degelijk opgevraagd door GEO, maar adhv dit plan kon inderdaad de effectieve ligging van deze leiding niet op de meter na bepaald worden. Volgens GEO heeft de kraanmaan niet de plannen van GEO geraadpleegd en is de kraan beginnen graven met alle gevolgen van dien.

Gezien de juridische complexiteit van het schadegeval is door GEO een gedeelde verantwoordelijkheid voorgesteld.

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?

Het bestek ivm maken voorputten loopt vanaf 1 augustus 2006. Dankzij dit bestek zijn de klachten ook tov 2005 verminderd.

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: MOW, Adeling Verkeerscentrum

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	86

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	86
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	/
----------------------------------	---

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	/
---------------------------------------	---

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	/
Afdoende motivering:	/
Gelijkheid en onpartijdigheid:	/
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	/
Redelijkheid en evenredigheid:	/
Correcte bejegening:	/
Actieve dienstverlening:	/
Deugdelijke correspondentie:	/
Vlotte bereikbaarheid:	/
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	/
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	/
Redelijke behandeltermijn:	/
Efficiënte coördinatie:	/

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:

/

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	/
	mail:	84
	telefoon:	/
	fax:	2
	bezoek:	/

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	86
	via kabinet:	/
	via Vlaamse ombudsdienst:	/
	via georganiseerd middenveld:	/
	andere kanalen:	/

Aantal klachten ontvangen via de mailbox van het Verkeerscentrum, maar bestemd voor:	Verkeerscentrum Vlaanderen	26
	Agentschap Infrastructuur	51
	Andere	7

Procedure van de klachtenbehandeling van het Verkeerscentrum Vlaanderen (Departement Mobiliteit en Openbare werken)

Burgers kunnen het Vlaams Verkeerscentrum contacteren via een contactformulier op de website <http://wegen.vlaanderen.be> of rechtstreeks via het e-mailadres verkeersinfo@vlaanderen.be. Alle vragen, meldingen, klachten en opinies die via dat contactformulier worden verstuurd komen terecht in de mailbox van het Vlaams Verkeerscentrum.

Alle e-mails worden bij ontvangst meteen verwerkt (behalve tijdens de weekends, dan worden ze op maandag verwerkt). Indien de vraag/melding/klacht/opinie niet voor het Verkeerscentrum is bedoeld, wordt ze doorgestuurd naar de juiste afdeling binnen het Departement MOW of het Agentschap Infrastructuur.

Klachten die door het Verkeerscentrum zelf worden behandeld hebben, houden vnl. verband met:

- Signalisatie op wegen
- Tijdelijke onbeschikbaarheid van de website www.verkeerscentrum.be waardoor verkeersinformatie onder de vorm van kaart, camerabeelden en spitsmail niet kan worden geconsulteerd.

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse overheid
Departement Mobiliteit en Openbare Werken
Luchthaven Antwerpen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	39

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	39
	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 ontvankelijke klachten:	39
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	4
	mail:	11
	telefoon:	24
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	30
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen: GEMEENTEN	8

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.

Vliegen op lage hoogte: 6 klachten

Geluidshinder: 32 klachten

Vliegen op lage hoogte & geluidshinder: 1 klacht

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

Het aantal klachten in 2006 (39) is vergelijkbaar met het aantal klachten in het voorgaande jaar (41). De klachten zijn ingediend door 19 verschillende melders. Zestien melders dienden elk één klacht in, de overige drie melders dienden respectievelijk 5, 6 en 12 klachten in.

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Internationale Luchthaven Oostende-Brugge

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	35

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	35
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	13
----------------------------------	----

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:	13
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	22
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	22
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	15
	deels opgelost:	
	onopgelost:	7

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	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:	
	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. oefenvluchten : 13 (13 gegronnd ; 13 opgelost)
2. geurhinder : 3 (3 gegronnd ; 3 onopgelost)
3. geluidshinder : 13 (5 gegronnd ; 8 ongegronnd ; 1 opgelost ; voor 8 klachten doorverwijzing naar bevoegde instantie)
4. brandstoftekort : 1 (1 gegronnd ; 1 opgelost)
5. keuze landingsbaan (2 ongegronnd ; 2 onopgelost ; doorverwijzing naar bevoegde instantie)
6. vliegtuigbeweging (2 ongegronnd ; 2 onopgelost ; doorverwijzing naar bevoegde instantie)
7. trafiekrechten (1 ongegronnd ; 1 onopgelost ; doorverwijzing naar bevoegde instantie)

3. Klachtenbeeld 2005

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

In 2006 ontving de luchthaven 35 klachten. De klachten hadden grotendeels betrekking op de uitgevoerde oefenvluchten, geluids- en geurhinder. Niet-opgeloste klachten hebben grotendeels te maken met het feit dat ze niet tot onze bevoegdheid behoren en wij dus dienen door te verwijzen naar de bevoegde instantie.

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?

Alle klachten werden snel behandeld. De klagers kregen steeds een correct antwoord / doorverwijzing en dit steeds op korte termijn.

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 klager heeft de mogelijkheid om z'n klachten via email en de website direct naar de klachtenbehandelaar te sturen. Daarnaast is het nog steeds mogelijk de inspecteur (Duty Operations Officer) een klacht telefonisch over te maken. Vanzelfsprekend is het ook mogelijk de klachten schriftelijk over te maken. Praktisch alle klachten werden ontvangen via de website.

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 2006
over uw klachtenmanagement**

naam van uw dienst:

Ministerie Mobiliteit en Openbare Werken

Agentschap Infrastructuur

1. **Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten:	137

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	97
	meer dan 45 dagen:	27
	gemiddelde:	31.88

Aantal onontvankelijke klachten:	14
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	2
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	10
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	1

Aantal ontvankelijke klachten:	123
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid :	gegrond:	85
	deels gegrond:	32
	ongegrond:	20

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing :	opgelost:	101
	deels opgelost:	7
	onopgelost:	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
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	25
Ontoereikende informatieverstrekking:	5
Onvoldoende bereikbaarheid:	2
Onheuse bejegening:	5
Andere:	76

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	85
	mail:	34
	telefoon:	14
	fax:	4
	bezoek/mondeling:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	43
	via kabinet:	3
	via Vlaamse ombudsdienst:	52
	via georganiseerd middenveld:	28
	andere kanalen:	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.

Categorie 1:**Het aantal gegronde, deels gegronde en ongegronde klachten.**

Oorzaak	Aantal	Gegrontheid
Afvoerstelsel - riolering	1	1 gegronde
Afvoerstelsel - waterstagnatie in grachten	4	4 gegronde
Afvoerstelsel - duikers	1	1 deels gegronde
Andere - andere	6	2 gegronde 2 deels gegronde 2 ongegronde
Beplantingen - zichtbaarheid	2	1 gegronde 1 ongegronde
Beplantingen - schadelijke gevolgen	2	1 deels gegronde 1 ongegronde
Beplantingen - snoeien	2	2 deels gegronde
Communicatie - communicatie	3	2 gegronde 1 deels gegronde
Fietspaden - fietspaden	5	2 gegronde 1 deels gegronde 2 ongegronde
Gevaarlijke punten - gevaarlijke punten	6	2 gegronde 2 deels gegronde 2 ongegronde
Kruispunten - werking verkeerslichten	8	6 gegronde 1 deels gegronde 1 ongegronde
Milieu - geluidshinder	2	2 deels gegronde
Milieu - trillingshinder	2	1 gegronde 1 deels gegronde
Netheid - netheid	4	1 gegronde 3 deels gegronde
Onderhoudsprogramma - onderhoudsprogramma	7	5 gegronde 2 ongegronde
Onteigeningen - onteigeningen	2	1 deels gegronde 1 ongegronde
Openbare verlichting - openbare verlichting	7	4 gegronde 3 ongegronde
Organisatie - organisatie	4	3 gegronde 1 ongegronde
Oversteken - voetgangers	1	1 gegronde
Oversteken - fietsers	1	1 gegronde

Personenvervoer - dienstverlening VVM	1	1 gegrond
Toestand van de wegen - staat van de rijweg	32	27 gegrond 3 deels gegrond 2 ongegrond
Toestand van de wegen - hindernissen	1	1 gegrond
Toestand van de wegen - staat van de veiligheidsstrook	1	1 deels gegrond
Toestand van de wegen - staat van het kunstwerk	2	2 gegrond
Vergunningen - allerlei	3	1 gegrond 1 deels gegrond 1 ongegrond
Verkeersgebeuren - verkeersgebeuren	10	4 gegrond 5 deels gegrond 1 ongegrond
Verkeersgebeuren - conflicten auto's en zwakke weggebruiker	1	1 deels gegrond
Verticale signalisatie - verkeerstekens	1	1 gegrond
Verticale signalisatie - wegwijzers	2	1 gegrond 1 deels gegrond
Wegeniswerken - in uitvoering	5	4 gegrond 1 deels gegrond
Wegeniswerken - uitgevoerd	2	1 gegrond 1 deels gegrond
Wegeniswerken - werfsignalisatie	1	1 gegrond

Categorie 2:**Het aantal opgeloste, deels opgeloste en onopgeloste (gegronde) klachten.**

Oorzaak	Aantal	In behandeling	Opgelost
Afvoerstelsel - riolering	1	1	0
Afvoerstelsel - waterstagnatie in grachten	4	4	0
Afvoerstelsel - duikers	1	1	0
Andere - andere	6	5	1
Beplantingen - zichtbaarheid	2	2	0
Beplantingen - schadelijke gevolgen	2	1	1
Beplantingen - snoeien	2	1	1
Communicatie - communicatie	3	3	0
Fietspaden - fietspaden	5	5	0
Gevaarlijke punten - gevaarlijke punten	6	6	0
Kruispunten - werking verkeerslichten	8	7	1
Milieu - geluidshinder	2	2	0
Milieu - trillingshinder	2	2	0
Netheid - netheid	4	3	1
Onderhoudsprogramma - onderhoudsprogramma	7	7	0
Onteigeningen - onteigeningen	2	1	1
Openbare verlichting - openbare verlichting	7	7	0
Organisatie - organisatie	4	4	0
Oversteken - voetgangers	1	1	0
Oversteken - fietsers	1	1	0
Personenvervoer - dienstverlening VVM	1	1	0
Toestand van de wegen - staat van de rijweg	32	29	3
Toestand van de wegen - hindernissen	1	1	0
Toestand van de wegen - staat van de veiligheidsstrook	1	1	0
Toestand van de wegen - staat van het kunstwerk	2	2	0
Vergunningen - allerlei	3	3	0
Verkeersgebeuren - verkeersgebeuren	10	9	1
Verkeersgebeuren - conflicten auto's en zwakke weggebruiker	1	1	0
Verticale signalisatie - verkeerstekens	1	1	0
Verticale signalisatie - wegwijzers	2	2	0

Wegeniswerken - in uitvoering	5	5	0
Wegeniswerken - uitgevoerd	2	2	0
Wegeniswerken - werfsignalisatie	1	1	0

Categorie 3:**Het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.**

Oorzaak	Aantal	Ombudsnormen
Afvoerstelsel - riolering	1	1 Andere
Afvoerstelsel - waterstagnatie in grachten	4	3 Te lange behandeltermijn 1 Andere
Afvoerstelsel - duikers	1	1 Andere
Andere - andere	6	1 Te lange behandeltermijn 1 Onheuse bejegening 4 Andere
Beplantingen - zichtbaarheid	2	2 Andere
Beplantingen - schadelijke gevolgen	2	2 Andere
Beplantingen - snoeien	2	1 Te lange behandeltermijn 1 Andere
Communicatie - communicatie	3	2 Ontoereikende informatieverstrekking 1 Andere
Fietspaden - fietspaden	5	1 Onheuse bejegening 4 Andere
Gevaarlijke punten - gevaarlijke punten	6	6 Andere
Kruispunten - werking verkeerslichten	8	1 Te lange behandeltermijn 1 Ontoereikende informatieverstrekking 6 Andere
Milieu - geluidshinder	2	2 Andere
Milieu - trillingshinder	2	1 Te lange behandeltermijn 1 Andere
Netheid - netheid	4	2 Te lange behandeltermijn 2 Andere
Onderhoudsprogramma - onderhoudsprogramma	7	1 Niet-correcte beslissing 1 Te lange behandeltermijn 1 Ontoereikende informatieverstrekking 1 Onvoldoende bereikbaarheid 1 Onheuse bejegening 2 Andere
Onteigeningen - onteigeningen	2	1 Ontoereikende informatieverstrekking 1 Onheuse bejegening
Openbare verlichting - openbare verlichting	7	1 Niet-correcte beslissing

		1 Onheuse bejegening 5 Andere
Organisatie - organisatie	4	1 Te lange behandeltermijn 3 Andere
Oversteken - voetgangers	1	1 Andere
Oversteken - fietsers	1	1 Andere
Personenvervoer - dienstverlening VVM	1	1 Te lange behandeltermijn
Toestand van de wegen - staat van de rijweg	32	6 Te lange behandeltermijn 1 Onheuse bejegening 25 Andere
Toestand van de wegen - hindernissen	1	1 Te lange behandeltermijn
Toestand van de wegen - staat van de veiligheidsstrook	1	1 Onheuse bejegening
Toestand van de wegen - staat van het kunstwerk	2	1 Te lange behandeltermijn 1 Andere
Vergunningen - allerlei	3	2 Te lange behandeltermijn 1 Andere
Verkeersgebeuren - verkeersgebeuren	10	2 Niet-correcte beslissing 1 Onheuse bejegening 7 Andere
Verkeersgebeuren - conflicten auto's en zwakke weggebruiker	1	1 Te lange behandeltermijn
Verticale signalisatie - verkeerstekens	1	1 Andere
Verticale signalisatie - wegwijzers	2	1 Te lange behandeltermijn 1 Andere
Wegeniswerken - in uitvoering	5	1 Niet-correcte beslissing 2 Te lange behandeltermijn 2 Andere
Wegeniswerken - uitgevoerd	2	1 Onvoldoende bereikbaarheid 1 Andere
Wegeniswerken - werfsignalisatie	1	1 Niet-correcte beslissing

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

Bespreking klachtenbeeld 2006

De klachten zijn zeer divers van aard. De meeste klachten betreffen de toestand/staat van de rijweg, geluids- en trillingshinder, wegeniswerken, verlichtingsproblemen, onbetaalde facturen, technische installaties,

Omdat het aantal binnengekomen klachten vrij klein is, kan ook niet echt een bepaald overzicht aangetoond worden.

Op vraag van de ombudsman werd een gewone melding sneller als klacht genoteerd en dus in het systeem van de klachtenbehandeling opgenomen. Het is mogelijk dat dit een vertekend beeld van het aantal binnengekomen klachten geeft.

De ene afdeling stelt een stijging van de klachten vast, de andere afdeling heeft een sterke daling waargenomen.

Evaluatie klachtenbeeld 2006

De klachtencoördinatoren rekenen op de volledige en deskundige medewerking van alle betrokken personeelsleden om de klachten zo snel en goed mogelijk op te lossen.

Er wordt constant gewerkt aan en er worden acties ondernomen met het oog op een goede organisatie van de dienstverlening en aan de verbetering van de kwaliteit ervan.

De klachten zijn gespreid in de tijd. Er zijn geen echte piekmomenten waar te nemen.

De verscheidenheid aan klachten is quasi dezelfde.

Alle gegronde klachten worden onmiddellijk onderzocht en als nodig opgelost.

4. **Concrete realisaties en voorstellen**

1. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
2. Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

1. *Concrete realisaties*

Verkeerskunde

Wegenbouwkunde

Personenvervoer en Luchthavens

Wegen en Verkeer West Vlaanderen

1. Asfalteringswerken werden uitgevoerd bij 9° C en zonnig weer. Wat verkeershinder betreft wordt de verlofperiode meestal gerespecteerd en de uitvoeringstermijn tot een minimum herleid.
2. Zie oplossing.
3. Najaar 2006 wordt asfaltverharding volledig vernieuwd.
8. Borden werden geplaatst op 29.06.2006.
10. Aanleg van nieuwe toplaag.
12. Voorlopig niet mogelijk.
13. De toelating om de boom te vellen vereist conform alle regelgeving dat betrokkene het vooropgestelde bedrag moet betalen alvorens hij de boom mag vellen.

Wegen en Verkeer Antwerpen

1. Geen, want de aanspraak op schadeloosstelling is niet gebaseerd op objectieve gegevens en er wordt dan ook geen tussenkomst verleend.
2. Het beschadigde asfalt werd door betonstraatstenen vervangen.
3. De heer Reys is helemaal niet verplicht een teletolkaart aan te schaffen. Hij kan betalen via gewone weg.
4. De verkeerslichten zijn in werking. De betonnen blokken worden verplaatst naar de locatie van de toekomstige perrons. De toplaag is intussen geplaatst. De beplanting zal op het einde van de werf in één geheel worden uitgevoerd. De melding betreffende de verkeersborden werd aan de heer Robyns meetinformatie gevraagd.
5. Het afslaand verkeer moet steeds voorrang verlenen aan het rechtdoorgaand verkeer op de voorrangsweg, ook aan fietsers en voetgangers. De verwarring heeft mogelijk te maken met de by-pass voor rechtsafslaand autoverkeer zoals de situatie zich voordoet op dit kruispunt komende vanuit Nederland. Ook hier geldt dezelfde voorrangregeling.
6. De uitbreiding van de ambachtelijke zone ten noorden van de dorpskern van Retie is inderdaad goedgekeurd, maar de realisatie laat op zich wachten omdat deze zone slechts kan ontsloten worden via de doorgetrokken ring aldaar. Er is geen budgettaire ruimte voor deze doortrekking in het 3-jarenprogramma 2006-2007-2008. Deze werken kunnen bijgevolg ten vroegste opgenomen worden in het investeringsprogramma 2009.

7. De procedure die door het Vlaams gewest gevolgd wordt, is genoegzaam bekend. Na opmaak van het onteigeningsplan wordt dit voor raming overgemaakt aan het bevoegde Aankoopcomité van de Federale Overheidsdienst Financiën. Op basis van die officiële raming wordt de Minister van Openbare Werken gevraagd een M.B. uit te vaardigen en de nodige kredieten te reserveren. Na ontvangst van dit M.B. geeft de afdeling Wegen en Verkeer Antwerpen opdracht aan het Aankoopcomité. Van dan af is het uitvoeren van de onteigeningen volledig in handen van het Aankoopcomité. Op geen enkele manier interfereren noch het Agentschap Infrastructuur, noch een van zijn territoriale afdelingen in het onteigeningsdossier. In dit geval hebben wij vernomen dat het Aankoopcomité wegens overbevraging een beroep doet op I.O.K. om de onderhandelingen te voeren. Dat is een interne regeling binnen het Aankoopcomité waar wij niet kunnen en mogen in tussenkomen. De afdeling Wegen en Verkeer Antwerpen kent in elk onteigeningsdossier maar 1 gesprekspartner, namelijk de Federale Overheidsdienst Financiën.

2° antwoord aan Ombudsman:

- Met betrekking tot de onteigeningen voor de doortocht Herselt kan ik u het volgende melden: De onteigeningen in het gedeelte 'Dorp', langs de N19, zijn momenteel lopende. Er zijn al een aantal panden verworven. Drie van deze panden worden, vanwege de erbarmelijke staat, momenteel gesloopt. De verwachting is dat tegen het einde van 2006 met alle eigenaren een overeenkomst over de verkoop is gesloten. De bewoners en eigenaren van handelszaken wordt voldoende tijd geboden om een nieuwe woonruimte of handelsruimte te zoeken. Daarom zullen pas in het voorjaar van 2008 alle huizen volledig ter beschikking zijn van het gewest en kan dan gestart worden met de aanleg van de doortocht. Voor de verbindingsweg tussen de N19 en de N212 wordt momenteel het onteigeningsplan opgemaakt. In november 2006 zal het aankoopcomité gevraagd worden de verwervingsprocedure op te starten. De verwachting is dat de gronden in het voorjaar van 2008 in het bezit zijn van het Vlaams gewest.
8. Er zijn al metingen gebeurd, maar de verzoeker betwist dit onderzoek. Er zijn dus nieuwe metingen aangevraagd.
9. De gemeente heeft gekozen voor een traag groeiende soort bomen die ook in vele andere smalle doortochten aangewend wordt in Vlaanderen.
De boom voor het kapsalon van de verzoeker werd geplaatst door de gemeente omdat:
- 1) zich rechtover de zaak een inrit bevindt van een parking op gemeentegrond voor ongeveer 100 wagens;
 - 2) de andere handelszaken helemaal anders zijn omdat ze verder van de gemeenteparking gelegen zijn. Zij moeten het bovendien hebben van de pasanten die voor de winkel stoppen en snel binnen en buiten lopen.
10. Men heeft een rij bomen en laag groen geplaatst. Deze bomen dienden inderdaad nog verder uit te groeien waarna het groenscherm beter tot zijn recht zal komen. Voor de creatie van een heuvel is onvoldoende plaats. De baan die vroeger in kasseien was is nog heraangelegd met asfalt.
11. Het dossier is doorgestuurd naar EMA. Straatverlichting valt buiten onze bevoegdheid.
12. Goede communicatie.
13. De rijstrook werd onmiddellijk afgesloten en de asfaltverharding hersteld.
14. Wij hebben geen acties kunnen ondernemen omdat de vraag zeer vaag is en deze dient opgevolgd worden door de verantwoordelijke voor signalisatie die door de aannemer aangesteld is.
15. Deze klacht is doorgestuurd naar een ander dienst.

16. 1) Het kruispunt in kwestie is aangelegd met een zgn. gedeeltelijk conflictvrije regeling omdat uit de simulatie bleek dat het zo nog kon functioneren zonder vermindering van de doorstroming.
Bij een volledige conflictvrije regeling zouden op dit kruispunt doorstromingsproblemen optreden. Deze zouden slechts geëlimineerd kunnen worden door een beweging weg te nemen, bv. een ondertunneling voor de doorgaande beweging in de R13. De toestand is dus wettelijk in orde. Een informatiecampagne voor het publiek zou niet onnuttig zijn.
- 2) De beweging voor vrachtwagens die rechts afslaan van de ring naar Ravels is precair. Het probleem zou elegant op te lossen zijn door in deze hoek een bypass aan te leggen. Dit is echter op verzet gestuit van de stad Turnhout (tevens eigenaar van het perceel) om esthetische redenen. Zij prefereren een kopwoning op dit perceel dat volgens het gewestplan bouwgrond is. Mijn afdeling zal bij de stad aandringen haar standpunt te herzien.
- 3) De galgpalen zijn nog niet geplaatst op de N12. De bevoegde afdeling Elektriciteit en Mechanica Antwerpen heeft al geruime tijd problemen met de aannemer die de werken moet uitvoeren en kan hiertegen, t.g.v. de houding van de Erkenningscommissie, niet doortastend optreden.
17. De vraag is gesteld aan de heer Van Den Putte om zijn haag te snoeien zoals in zijn vergunning vermeld staat.
18. Er werd in de nacht van 16 op 17 oktober asfalt gelegd maar tegen de ochtend kwam die terug los. De verkeersveiligheid kwam in het gedrang en op aangeven van de verkeerspolitie Grobbendonk werden de wegvakken afgesloten. Tijdens de nachten van 17 en 18 oktober 2006 werden gedeeltes opnieuw aangelegd
19. Bij de aanleg van de Mechelsesteenweg is met een veelheid van factoren rekening gehouden. Ondermeer de doorstroming van het autoverkeer en het openbaar vervoer, maar ook met de fietsvoorzieningen.
20. Steengruis is opgeruimd, de afbakingspaaltjes worden op aangeven van de VVM De Lijn hersteld. De afscheidingsobjecten worden niet als problematiek aangehaald en blijven staan omdat deze bij calamiteiten weggenomen kunnen worden.
21. Wegenwachter en toezichter zijn beiden op inspectie geweest. De berm ligt er rond die halte verzorgd bij. Kennelijk heeft de stad Antwerpen deze afvalhopen opgeruimd.
22. De grond van de berm aan het fietspad R13 Turnhout is vervangen door extra goede teelaarde, die eerstdaags wordt ingezaaid.
23. De klacht valt buiten onze bevoegdheid en is doorgestuurd voor verdere behandeling naar de gemeente Essen.
24. Wij hebben reeds in 2005 een schrijven gericht aan de heer Dieltjens met de vermelding dat hij zich moet wenden tot het gemeentebestuur. Voor het wegvak van de N116 tussen Rans en Broechem is een module-13 aanleg fietspaden afgesloten. De module 13 houdt in dat de gemeente initiatiefnemer is voor het project en niet het Vlaams gewest. Uit navraag bij de gemeente blijkt dat de studie voor fietspaden en riolering bezig is.
25. In 2003 werd de oude slijtlaag vervangen door splitmastiekasfalt. Dit is de meest geluidsarme toplaag. Wij hebben heden ook geluidsmetingen aangevraagd aan de bevoegde afdeling en naargelang deze uitslagen zullen er desnoods trillingsmetingen aangevraagd worden. De dwarse sleuf ten behoeve van een dwarsing van de gemeentelijke riolering is hersteld volgens de voorschriften van het Standaard Bestek 250.
26. Klacht valt buiten onze bevoegdheid en is doorgestuurd naar de bevoegde dienst EMA.
27. Het onderhoud van het groen van de Jules Moretuslei is een verantwoordelijkheid van de stad Antwerpen. Er zijn reeds gesprekken hierover geweest met de stad zodat het onderhoud definitief naar ons kan worden overgedragen maar deze zijn nog niet afgerond.

Wegen en Verkeer Oost Vlaanderen

1. Aan betrokkene meegedeeld dat gecombineerd dossier normalerwijze zal kunnen afgerond worden in 2006. De uitvoering van de werken zal bijgevolg in het vooruitzicht gesteld worden voor het voorjaar van 2007.
2. Belgacom heeft werk uitgevoerd en heeft het betreffende voetpad volledig hersteld. Dit is een zaak voor het stadsbestuur van Aalst.
3. Er werd opdracht gegeven aan de onderhoudsaannemer om de oude voegvulling van de oude betonplaten te vernieuwen, om zodoende lokale oneffenheden door uitstulpende voegvullingsmassa weg te werken.
4. Parkeerbeugels werden onrechtmatig geplaatst. Er werd klacht ingediend bij de politie, geen gegevens beschikbaar, onvindbaar bij politiediensten. Er wordt opnieuw klacht ingediend bij de politie om de parkeerbeugels te verwijderen. Afschrift voor de nodige opvolging overgemaakt aan ing. Jean-Pierre De Frenne.
5. Betrokkene werd op de hoogte gesteld van de plannen van het stadsbestuur van Aalst in het kader van de mobiliteitsconvenants die moet leiden tot de aanleg van nieuwe fietspaden op korte termijn, d.w.z. binnen de eerstvolgende 3 jaren. Voor het nethouden van de fietspaden worden wel diverse veegbeurten voorzien en de klacht dateert vermoedelijk van net voor een veegbeurt.
6. Betrokkene werd per mail meegedeeld dat de verkeerssituatie die hij aankaat niet ongewoon is en wettelijk volledig in orde is. Enkel door vakere politiecontrole kan het probleem opgelost worden.
7. Betrokkene werd gebriefd dat er een gerechtelijke procedure loopt over de zaak van het lozen van het vuilwater van het restaurant in de gracht. Er wordt tevens aangetoond dat de afdeling heel regelmatig in de periode waarvan sprake de gracht heeft gereinigd.
8. Betrokkene werd ingelicht dat de bestaande toestand volledig in overeenstemming is met de wegcode. Er kan niets aan de toestand veranderd worden.
9. Er treden regelmatig plaatselijk wel problemen op. Het betreft in hoofdzaak opstuwingen in de wegverharding in hitteperiodes. Daar is moeilijk op voorhand iets aan te doen. Uit de beperkte beschikbare middelen worden die telkens zo goed mogelijk opgelost. Om de verkeershinder op deze zeer drukke as tot het minimum te beperken kan ook niet altijd de meest adequate herstellingswijze toegepast worden. In ieder geval zal de zone van het kruispunt in kwestie nader onderzocht worden om te zien of er een iets grondiger structurele herstelling kan gebeuren in de loop van 2007. Een volledige heraanleg van het kruispunt zal nog niet kunnen om budgettaire redenen.
10. Na aanmaning bij de aannemer werd uiteindelijk de smurrie opgekuist op 6 oktober dus vooraleer de klacht bij de ombudsman terecht kwam.
11. Historiek en werkwijze werd uitvoerig aan betrokkene meegedeeld zodat deze een beter zicht krijgt om de reden van de afsluiting van het Veldeken.
12. Klager werd ingelicht over de reden van het samenvallen van de werkzaamheden.
13. Betrokkene werd ingelicht dat tegen aannemer proces-verbaal werd opgesteld.
14. Betrokkene werd op de hoogte gesteld dat de omvorming van het kruispunt vooropgesteld werd met het oog op de verhoging van de verkeersveiligheid. In de loop van de komende maanden zal de verdere behandeling van het kruispunt in het kader van de aanpak van de gevaarlijke punten in Vlaanderen moeten duidelijk maken of er verandering zal komen.
15. Betrokkene werd op de hoogte gesteld dat het district de ratten zal verdelgen maar niet op zijn oprit, omdat de afdeling daar niet voor bevoegd is. In afwachting van de vernieuwing van de toplaag zullen voorlopige herstellingen uitgevoerd worden aan de verzakkingen waarvan sprake in zijn schrijven.

- 16.
- 17.

Wegen en Verkeer Limburg

1. Grachten werden gekuist.
2. De lichten branden.
- 3.
4. Brief aan betrokkene met vermelding dat de herstellingen zullen opgenomen worden binnen de asfaltherstellingen in het district Maaseik. Door aanslepende discussies tussen aannemer, onderaannemer en de afdeling is deze opdracht niet uitgevoerd in 2005. De herstelling zal voor het bouwverlof 2006 worden uitgevoerd.
5. Gaten werden gedicht met koud asfalt.
6. Samen met de aanleg van vrijliggende fietspaden langs dit vak zal ook een verbetering van de rijweg worden uitgevoerd. Deze werken zijn gepland onder een mobiliteitsmodule waarvoor de gemeente Bocholt bouwheer zal zijn. Er wordt verwacht dat de uitvoering zal plaatsvinden in 2007-2008.
- 7.
8. Deze aangelegenheid maakt het voorwerp uit van een bijkomend onderzoek en zal ter behandeling worden voorgelegd aan de PCV. De ongevallengegevens voor de periode 2003-2006 werden ons overgemaakt door de Federale politie. Hieruit kan afgeleid worden dat de ongevallen onaangepast rijgedrag als oorzaak hadden, en niet onvolkomenheden van de inrichting van de rijweg. Betrokkene zal op de hoogte gehouden worden van de conclusies van de PCV.
9. De slechte stukken in de rijweg werden met asfalt opgevuld. Hierdoor zou de wateroverlast sterk moeten verminderd zijn en zou ook de geluidshinder minder zijn. Met eventuele vragen kan betrokkene terecht bij Y. Vernelen.
10. Een nieuwe oversteek zal voorzien worden t.h.v. het kruispunt van de Rode Kruisweg met de Heuvenstraat. Aan de Donkweg wordt geen nieuwe oversteek voorzien.
11. De wegenwachter houdt de toestand bij, zodat op het gepaste ogenblik kan overgegaan worden tot herstelling.
12. Op regelmatige basis zal de situatie worden nagekeken en indien nodig ingegrepen.
13. De markeringen ter hoogte van kruispunt N71-Hoeverdijk zullen kortelings worden gecorrigeerd.
14. Melding werd overgemaakt aan ing. Y. Vernelen voor verdere opvolging en reparaties met koud asfalt, indien de veiligheid in het gedrang komt.
15. Er werd opdracht aan het district Genk gegeven om de gaten te dichten met koud asfalt.
16. De N75 is op enkele plaatsen in niet meer zo goede staat, doch de toestand is niet zo slecht dat deze weg op de lijst van prioritair te herstellen wegvakken staat.
17. Antwoord aan de ombudsman: een grondig onderzoek omtrent dit dossier gebeurde. Door omstandigheden hadden een aantal dossiers achterstand opgelopen, die inmiddels werd bijgewerkt. Het dossier van dhr. Husseyin werd gunstig afgehandeld.
18. De N75 is op enkele plaatsen in niet meer zo goede staat, doch de toestand is niet zo slecht dat deze weg op de lijst van prioritair te herstellen wegvakken staat.
19. De gaten worden op 27/06/2006 gevuld met koud asfalt.
20. De N3 is op enkele plaatsen inderdaad in niet zo goede staat, doch de toestand is niet zo slecht dat deze weg op de lijst van de prioritair te herstellen wegvakken staat.

21. In het kader van de doelstelling van de Vlaamse Regering om tot minder borden langs de wegen te komen is het niet opportuun om deze borden systematisch te herhalen. Het opvolgen met betrekking tot het naleven van de verbodsborden is uiterst noodzakelijk en zal aangekaart worden op het overleg met de federale wegenpolitie, aangezien deze materie niet tot onze bevoegdheid behoort.
- 22.
23. Op 18/09/2006 is de oude bevelpost vervangen door een nieuw model. Hiermee zouden problemen moeten opgelost worden. De drukknoppen werden ook vervangen.
24. De klacht werd onderzocht. De herstelling werd uitgevoerd op 10/10/2006.
25. De nodige herstellingen aan het wegdek van de brug over de E313 t.h.v. de Beverlosesteenweg zullen eerstdaags worden uitgevoerd door ing. Y. Vernelen.
26. De verlichting van de Ecotunnel-koker werd hersteld op 23/11/2006.
27. De herstelling werd in de week van de 15de oktober uitgevoerd.
28. Ethias heeft aan Bernard Hubeau en aan betrokkene laten weten dat de schadeclaim niet terecht is, aangezien het vallen van een eikel een natuurlijk verschijnsel is en normaal gezien zelfs geen schade aan een wagen berokkent.
29. De situatie werd onderzocht door het district. Er zal kortelings worden overgegaan tot een herstelling met koud asfalt, zodat de ergste gaten gevuld zijn.
30. De toestand van het fietspad is zeker niet goed te noemen, maar de verkeersveiligheid van de fietser komt niet in het gedrang. Dit fietspad staat reeds op de lijst van prioritaire bestrijkingen.
- 31.
32. Klacht werd voor uitvoering overgemaakt aan ing. Y. Vernelen.

Wegen en Verkeer Vlaams Brabant

1. De afdeling Vlaams-Brabant heeft geen bezwaar tegen de inplanting van het schuilhuisje aan de halte van het ziekenhuis
2. 1) Ter vermindering van de geluidshinder werden in 2002 geluidsschermen aangebracht.
2) In 2003 werd het wegdek in asfalt vervangen door "fluisterbeton" met eenzelfde geluidsniveau als het geluidsarm asfalt zijnde SMA.
3. Op de betreffende plaats is een snelheidsregime van 70 km/uur van kracht. Er staan eveneens borden die de gevaarlijke bocht aangeven.
4. De gracht werd voldoende geruimd. Probleem van wateroverlast is te wijten aan het weiland dat lager gelegen is dan de gracht waardoor afvloeiing naar de gracht niet optimaal is.
5. Het dossier werd op 06/03/2006 overgemaakt aan de notaris met het verzoek de definitieve akte op te maken en alle betrokken partijen op te roepen voor het verlijden van deze akte. Een kennisgeving hiervan werd ook op 06/03/2006 overgemaakt aan de betrokkene. Onze afdeling heeft eveneens kopie gevraagd van een brief die men niet ontvangen had en waarvan onze afdeling het bestaan niet afwist. Onze afdeling heeft zelf meerdere keren telefonisch contact opgenomen met de gemeente om deze zaak te herinneren.
6. Door de afdeling EMA werd zowel een slecht werkende radar als een kabelfout vastgesteld in het sasgedeelte tussen de N278 en de Kampenhoutsesteenweg. Volgens de afdeling VK zou het herstel aan de klacht moeten verhelpen.
7. De herstelling van de leuning aan de brug werd beëindigd op 1/6/2006.
8. Er werd een nieuw ontvangstputje en een nieuwe buis aangelegd.

9. De herstellingen werden uitgevoerd op 20/6/2006.
10. Samenvallende werkzaamheden in dezelfde periode is toeval. De verschillende overheidsinstanties die gelijktijdig werken laten uitvoeren zijn gebonden aan wettelijke procedures. Aanbesteden, toekenning van de gunning, dienstbevel, enz.. Binnen één instantie is het niet evident om werken te coördineren, laat staan tussen diverse instanties.
11. De herstellingswerken aan de zijberm werden uitgevoerd en beëindigd op 25/08/2006.
12. Ter hoogte van het kruispunt van de N227 Mechelen - 4-armen (Tervuren) met de N267 Hever - Zemst wordt langs beide zijden een afzonderlijk fietspad voorzien van 1,2 m breedte.

Richting Zemst sluit dit aan op het bestaande fietspad dat verder gebruikt wordt (hiervoor dient de bestaande vangrail plaatselijk te worden opgebroken).
Vanuit Zemst worden de fietsers behouden op het bestaande fietspad op de Schumanlaan tot vlak aan de werken, waar er een afzonderlijke doorsteek wordt gemaakt voor de fietsers richting tijdelijk fietspad.
Het gemotoriseerd verkeer dient de bestaande doorsteek (100 tal m vóór het kruispunt) te gebruiken.
Ter hoogte van de werkzaamheden aan de tunnel van de Broekstraat worden volgende maatregelen genomen: Richting Zemst: het bestaande fietspad wordt gebruikt, afgebakend door bakens om gemotoriseerd verkeer niet op het fietspad te laten rijden. Het rijvak richting Zemst wordt verbreed door het aanbrengen van een tijdelijke markering. Vanuit Zemst is er een tijdelijk fietspad op de niet gebruikte rijstrook. Ter hoogte van de tunnelwerken wordt er een tijdelijk fietspad aangelegd. Ter hoogte van de doorsteken wordt er een bijkomende tijdelijke verharding aangebracht om de fietsers extra ruimte te geven. Deze maatregelen werden allen uitgevoerd -zoals beschreven – op donderdagmorgen 10 augustus 2006. Het kruispunt N227/N267 is volledig in dienst genomen. Tevens werden aan de aannemer bijkomende instructies gegeven om de bestaande markeringen (witte en oranje uit de vorige fase) te verwijderen om de “leesbaarheid” van het kruispunt te optimaliseren. Het fietspad ter hoogte van de Broekstraat (kant werkzone) werd op 11 augustus 2006 in dienst genomen.
13. Nutsmaatschappij was verantwoordelijk voor de werken op het openbaar domein na het verkrijgen van de vergunning van de domeinbeheerder. Inmiddels en na aanmaning van onze afdeling werden de nodige afwerkingen uitgevoerd op 3/8/2006.
14. Nihil. Er kan geen afzonderlijke signalisatie worden geplaatst op het kruispunt N261 met de Grote Baan daar de zaak gelegen is in de bedrijvenczone 'Gilson'. Geen gunstig gevolg aan vraag betrokkene te verlenen.
15. Herstellingen werden uitgevoerd op 28 november 2006.
16. Signalisatie werd volledig correct aangebracht op de RO. Op 6/9 betrof het nachtsignalisatie voor uitvoering van nachtelijke wegenwerken met een beperking van 70km per uur. Op 7/9 betrof het een dagsignalisatie (op een afgereesd wegdek - niveauverschil) met een snelheidsbeperking van 90km/u.
17. Volledige renovatie wordt voorzien in het kader van de renovatiewerken van het kruispunt N64 x R27 door TV3V. Tussentijds worden herstellingswerken uitgevoerd met koudasfalt.

Elektriciteit en Mechanica Gent

1. zie oplossing
2. Opdracht aan onderhoudsaannemer om de installaties in orde te maken.
3. Directe actie ondernomen: vergadering met alle betrokkenen.
4. geen realisaties
- 5.
6. Deze betalingen werden intern over het hoofd gezien. Ze werden dan ook onmiddellijk ter betaling overgemaakt aan ABB.
- 7.
8. Brief aan klager i.v.m. betwisting van som voor rendementsverlies.
- 9.
- 10.
- 11.
- 12.
- 13.
- 14.
- 15.
- 16.
- 17.

Elektriciteit en Mechanica Antwerpen

1. De wegverlichtingsinstallatie wordt geplaatst in het derde trimester van 2006.
- 2.
3. Vanaf 12/06 tot 18/06 is Thyssen 8 x opgeroepen voor lift R.O. Lift werkt niet meer indien er 2 personen in de lift staan. Volgens Thyssen zou het probleem te wijten zijn aan de frequentiesturing. Ondertussen zijn de nodige onderdelen vervangen en heeft dit defect zich niet meer voorgedaan.
4. Zie "oplossing".
5. Onderzoek door aannemer.
6. Vanaf 12/06 tot 18/06 is Thyssen 8 x opgeroepen voor lift R.O. Lift werkt niet meer indien er 2 personen in de lift staan. Volgens Thyssen zou het probleem te wijten zijn aan de frequentiesturing. Ondertussen zijn de nodige onderdelen vervangen en heeft dit defect zich niet meer voorgedaan.
7. Installatie gestuurd door schakelklok werd terug op automatische werking gezet. Kapotte lampen werden vervangen.
8. Marc Plasqui, aannemers Siemens, Janssens en schepen voor openbare werken van Overijse hebben ter plaatse vergaderd en situatie geëvalueerd door het gebruik van fiets. Sindsdien zijn er geen klachten meer.

2. *Concrete voorstellen*

Verkeerskunde

Wegenbouwkunde

Personenvervoer en Luchthavens

Wegen en Verkeer West Vlaanderen

1. Mijn afdeling zal erover waken dat zoals steeds in het verleden er met uw diensten contact opgenomen wordt vooraleer bepaalde werkzaamheden te starten.
2. 2e fase van de doortocht van N8 (Kerkstraat) te Anzegem wordt vermoedelijk kort na het bouwverlof aanbesteed. Herinrichting zal vermoedelijk in maart-april 2007 gestart worden.
3. Verdere werken voorzien: medio 2007, 2008, 2009 of op meerjarenprogramma
4. Definitief herstel zal gebeuren in 2007.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
10. Door de aanleg van de top laag is de klacht voorgoed van de baan.
- 11.
12. Eventuele aanleg van een ring rond Pervijze of aanleg van een Noord-Zuid verbinding (half in ring) rond Diksmuide.
- 13.

Wegen en Verkeer Antwerpen

1. Geen.
2. Vlugger herstellen.
3. Geen.
4. Concrete voorstellen dienen er niet gedaan, gezien het plaatselijk probleem intussen is opgelost.
5. Er is een tendens om de gevaarlijkste kruispunten conflictvrij te maken, d.w.z. dat mekaar kruisende weggebruikers in een verschillende groenfase het kruispunt kunnen oversteken.
6. Geen.
7. Geen.
- 8.
9. Geen, omdat dit de beste oplossing is voor beide partijen.
10. In dit geval is er geen andere oplossing mogelijk.
11. Geen
12. Zeker zien dat er goede communicatie is tussen de bevoegde diensten en de omwonende.

13. De rijweg regelmatig controleren en herstellen.
14. Vragen aan aannemer om te voorkomen dat er signalisatie blijft staan na de werken.
15. Geen.
16. De toestand is volledig wettelijk in orde, maar een informatiecampagne voor het publiek zou niet onnuttig zijn in de toekomst.
17. Geen.
18. Zien dat de aannemers niet met onderaannemers gaan werken.
19. Tijdens de besprekingen de voor- en/of de nadelen van de burger ook bespreken.
20. Zorgen dat bij werken in de toekomst het afval zo vlug mogelijk wordt opgeruimd.
21. Zorgen dat bij werken in de toekomst het afval zo vlug mogelijk wordt opgeruimd.
22. Vlugger de bermen na aanleg verzorgen.
23. Geen.
24. Geen, dit valt niet onder de bevoegdheid van onze diensten.
- 25.
26. Geen.
27. Geen.

Wegen en Verkeer Oost Vlaanderen

1. Geen concrete voorstellen mogelijk.
2. Valt niet onder de bevoegdheid van de Vlaamse Overheid.
3. Meer budgettaire middelen om veel sneller te kunnen overgaan tot structurele herstellingen.
4. Niet echt de bevoegdheid van de Vlaamse Overheid.
5. Meer onderhoudsbudgetten beschikbaar hebben om veegbeurten te kunnen vermeerderen.
6. Geen concrete voorstellen omdat de bevoegdheid daar bij de politiediensten ligt.
7. Gezien het hier om een menselijke handeling gaat die niets met de Vlaamse Overheid te maken heeft, kunnen er geen concrete voorstellen geformuleerd worden.
8. Er zijn hier geen concrete voorstellen mogelijk.
9. Meer budgettaire middelen om grondige structurele herstellingen te kunnen uitvoeren.
10. Geen concrete voorstellen mogelijk.
11. Geen voorstellen mogelijk.
12. Meer communicatie naar de burger toe wanneer wegenwerken op verschillende plaatsen samenvallen.
13. Hier is aannemer in de fout gegaan en heeft de overheid de correcte maatregelen getroffen.
14. Geen concrete voorstellen mogelijk.
15. Meer budgettaire middelen om grondiger structurele herstellingen te kunnen uitvoeren.
- 16.
- 17.

Wegen en Verkeer Limburg

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

- 6.
7. Binnen AWW worden 2-jaarlijks alle wegen opgemeten en dit leidt tot een objectieve behoefteanalyse voor structureel onderhoud. Hierbij worden de volgende parameters gebruikt: spoorvorming, stroefheid, vlakheid en visuele inspectie. Daarnaast inspecteren onze wegenwachters ook voortdurend het wegennet. Op deze wijze wordt ervoor gezorgd dat de toestand van het wegennet steeds verkeersveilig blijft.
- 8.
- 9.
- 10.
- 11.
12. De definitieve oplossing zal gebeuren bij de herinrichting van de rijweg en aanleg van nieuwe riolering.
- 13.
14. De toestand van dit wegvak zal in de toekomst verder opgevolgd worden.
- 15.
16. De gewestwegen in Vlaanderen worden systematisch opgemeten. Op basis hiervan wordt een objectieve prioriteitenlijst opgesteld. Ook controleren wegenwachters de wegen voortdurend.
- 17.
18. De gewestwegen in Vlaanderen worden systematisch opgemeten. Op basis hiervan wordt een objectieve prioriteitenlijst opgesteld. Ook controleren de wegenwachters de wegen voortdurend.
- 19.
20. De gewestwegen in Vlaanderen worden systematisch opgemeten. Op basis hiervan wordt een objectieve prioriteitenlijst opgesteld. Ook controleren de wegenwachters de wegen voortdurend.
- 21.
- 22.
- 23.
- 24.
- 25.
- 26.
- 27.
- 28.
- 29.
30. Vraag aan de gemeente om voor dit fietspad module 13 af te sluiten om op termijn een volwaardig en kwalitatief fietspad te voorzien.
- 31.
- 32.

Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant

1. Aangemaakt aan de cel VT om zulke aanvragen in de toekomst tijdig te beantwoorden.
2. Er wordt verwezen naar een Europese richtlijn: 'Omgevingslawaai 2002/49/EG' waarbij in eerste instantie geluidskaarten dienen opgesteld te worden en daarna worden actieplannen opgesteld (vermoedelijk vanaf 2008).
3. WVB ziet geen reden om meer aanduidingen te plaatsen.
4. Nihil

5. Nihil
6. Nihil
7. De leidende ambtenaar werd door het AH aangemaand om zulke herstellingen vlugger uit te voeren.
8. Er zal regelmatig toezicht gehouden worden op de goede werking van de afwatering.
9. In de toekomst zal rekening gehouden worden om vlugger tot herstelling over te gaan.
10. De voorbije jaren werden er (terecht) meer en meer inspanningen gedaan om de verkeershinder in tijd (meerdere ploegen, strengere en dus kortere uitvoeringstermijnen) en ruimte (zoveel mogelijk doorgang voor hoofdstromen) te beperken.
Op dit vlak is er al grote vooruitgang geboekt. Er kunnen naar de aannemers toe ook niet eindeloze maatregelen opgelegd worden. Dit door beperkte capaciteit. Vanaf wanneer kan men zeggen dat werken en de daarbij horende omleidingen of files 'in mekaars vaarwater' gebeuren? Bijvoorbeeld werken in Steenokkerzeel uitstellen omdat er werken in Bonheiden gebeuren, lijkt ons te verregaand.
11. Nihil
12. Nihil
13. Via de wegenwachter toezien dat nutsmaatschappijen werk uitvoeren en ook afwerken op de openbare weg.
14. Nihil
15. Nihil
16. Signalisatie werd correct geplaatst tijdens deze wegeniswerken. Wordt steeds opgevolgd door werfleider.
17. Hangt af van de beschikbare kredieten. Onderhoudswerken en herstellingen worden steeds opgevolgd en indien nodig uitgevoerd.

Elektriciteit en Mechanica Gent

1. Geen concreet voorstel ingediend: interne post werd op de hoogte gebracht van verloren geraakte documenten.
2. Voorstel geformuleerd aan AWZ voor het plaatsen van meer efficiënte verlichting. De defecten ontstonden door het onderlopen van de ondergronds geplaatste voedingstransfo's. Vuil- en vochtophoping in de roosters waardoor kortsluiting ontstond.
3. Verzakkingen ontstaan door het zware vrachtverkeer boven de sleuven. Het is moeilijk dit te voorzien.
- 4.
- 5.
- 6.
7. Binnenkomende facturen onmiddellijk behandelen.
- 8.
- 9.
- 10.
- 11.
- 12.
- 13.
- 14.
- 15.
- 16.

Elektriciteit en Mechanica Antwerpen

- 1.
- 2.
3. Regelmatige opvolging van defecten om te zien of dit probleem opgelost is.
- 4.
- 5.
6. EMA en leverancier Thyssen stellen alles in het werk om defecten en storingen tot een minimum te herleiden.
7. Defecten kunnen steeds gemeld worden aan de permanente wachtdienst EMA op nummer 03/ 443.63.31.
- 8.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 met klachtenbehandeling begonnen is.

Procedure klachtenbehandeling 2006

De procedure van de klachtenbehandeling werd niet gewijzigd en loopt zoals voorheen.

Iedere medewerker wordt bekwaam geacht om de mondelinge, schriftelijke en elektronische meldingen/klachten op een klantgerichte manier op te nemen. Alle personeelsleden hebben hieromtrent duidelijke instructies en afspraken gekregen en zij worden op regelmatige tijdstippen gesensibiliseerd.

De gegevens van schriftelijke klachten worden op een manueel registratieformulier ingevuld. Dit formulier wordt doorgegeven aan de klachtencoördinator die een onderscheid maakt tussen een klacht en een melding.

Klachten worden behandeld volgens de procedure van de klachtenbehandeling.

Meldingen worden volgens een gelijkaardige procedure binnen de afdelingen verwerkt.

De **klachtencoördinator** volgt de afhandeling van de klacht op. De klachtencoördinator geeft de gegevens vermeld op het manuele registratieformulier in de databank in en beheert deze. Zij/hij sluit het dossier in samenspraak met de klachtenbehandelaar af.

De **klachtenbehandelaar** staat in voor de inhoudelijke behandeling van de klachten, geeft alle nodige informatie door en houdt de klachtencoördinator op de hoogte van de evolutie van de klachtenbehandeling .

De EM-afdelingen verwerken de klachten zowel volgens de ISO-norm 2001, met name volgens de procedure P-ALG-MA06 als volgens de procedure klachtenbehandeling in de database "Klachtenmanagement".

Suggesties?

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

Nihil

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: IVA Maritieme Dienstverlening & Kust, Afdeling Kust

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	> 45 da

Aantal onontvankelijke klachten: 1	
------------------------------------	--

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:	1
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	4
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	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:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	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 drager	brief:	3
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	1
	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.

zie 1. cijfergegevens

3. Klachtenbeeld 2005

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

Opmerking [d1]: 2006 nemen we aan?

De behandelde klachten beslaan vooral problemen waar de burger (on)rechtstreeks mee geconfronteerd wordt. Het gaat voornamelijk over geluids- en milieuhinder. In de mate van het mogelijke wordt hiermee rekening gehouden en de vereiste maatregelen genomen.

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?

- beter overleg tussen de verschillende instanties en administraties (zowel intern als extern)
- blijvend opvolgen van de ontvangen klachten en gebruik als leer-instrument naar de toekomst

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 Gelijkeid 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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: DAB LOODSWEZEN

Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	99

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	99
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	3.5 dagen

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 ontvankelijke klachten:	99
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	31
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	68

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	31
	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.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	6
Te lange behandeltermijn:	76
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	2
Andere:	15

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	7
	mail:	71
	telefoon:	6
	fax:	7
	bezoek:	8

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	99
	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.

76 % van de klachten hielden verband met 3 items :

- vertragingen : 33 % (meestal wegens weersomstandigheden en problemen met de ketenbenadering waarvoor het loodswezen niet of slechts gedeeltelijk verantwoordelijk is) . Het aantal gegronde of gedeeltelijk gegronde klachten (tekort aan loodsden) ligt hier op ongeveer 40 % van alle vertragingen.

- regelgeving : 25 % Vaak wordt de bestelprocedure door de kapitein of de waterklerk niet correct gevolgd, waardoor vertragingen ontstaan. Ook wordt het loodswezen vaak gedwongen weinig klantvriendelijke methodes toe te passen vanwege de reglementering (vb. aanrekenen van een maaltijdvergoeding). In de meeste gevallen is de klacht dus ongegrond t.o.v. de dienstverlener.

- Nederlands Loodswezen : ongeveer 18 % van de gerapporteerde klachten hebben betrekking op het Nederlandse Loodswezen regio Scheldemonden waar operationeel mee wordt samengewerkt. Strikt genomen zijn deze klachten niet tegen de Vlaamse overheid en dus onontvankelijk. Omwille van de klantvriendelijkheid worden deze klachten wel onderzocht en indien nodig gemeld aan het Nederlandse loodswezen. Ook deze klachten worden dus als ongegrond in hoofde van de DABL beschouwd.

De overige 24 % hebben betrekking op een grote variëteit van onderwerpen zoals niet correct toepassen van werkprocedures (7 %), facturatie (6 %), communicatie (6 %), zwaaimanoeuvres of te hoge snelheid enz.. Hier valt moeilijk een trend qua gegrondheid te bepalen.

3. Klachtenbeeld 2005

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

Zoals in de vorige paragraaf reeds aangehaald, hebben de meeste klachten betrekking op de operationele aspecten van het loodsden. Met de facturatie doen zich weinig of geen problemen voor. Slechts een gering percentage (4 %) zijn klachten van kapiteins. Meestal is het de rederijagent of het havenbedrijf die een klacht meldt over de tijdigheid van de beloodsing. Door een verhoogde inspanning inzake communicatie naar de belanghebbenden toe is het besef bij alle partijen gegroeid dat dit een probleem is dat de zuivere beloodsing overstijgt. In de meeste gevallen gaat het inderdaad over (een gebrek aan) ketenbenadering waardoor vertragingen veroorzaakt of alleszins verergerd worden. Het gaat hier voornamelijk over vertragingen bij extreme drukte en als gevolg van de weersomstandigheden. Een gevoelig punt blijft de informatie van de klant bij eventuele vertraging. Alhoewel hier de laatste tijd enige vooruitgang is geboekt (o.a. versturen van SMS-jes naar de operationele medewerkers) kunnen hier nog verdere verbeteringen worden geboekt.

Het aantal formele klachten blijft zeer gering (100 op 100.000 beloodsingen). Uit directe contacten met de belanghebbenden weten we echter dat het ongenoegen over de vertragingen veel groter is. Enkel structurele maatregelen zoals een vernieuwde beloodsingsvloot en een betere werking van de totale keten kunnen hier een daadwerkelijke oplossingen bieden. Dit besef groeit ook bij de klanten van het loodswezen.

Een aandachtspunt is wel de toename van het aantal gegronde klachten sinds vorig jaar. Alhoewel 31 gegronde klachten ten opzichte van het 100.000 beloodsingen nog steeds zeer weinig is, moeten we hier een stijging (2005: 22 gegronde klachten) t.o.v. vorig jaar vast stellen. Meestal gaat het om werkprocedures die niet gevolgd werden of onzorgvuldige interne communicatie.

Niettegenstaande de steeds toenemende schaalvergroting doen er zich voor wat de externe klachten betreft hier weinig of geen problemen voor. Klanten beseffen steeds meer dat de dienstverlening vanuit het loodswezen (inclusief adviezen aangaande nautische grenzen voor de aanloop) onontbeerlijk is. Dit aspect zal in de toekomst nog aan belangrijkheid winnen.

Het aantal klachten wegens grof gedrag of onheuse bejegening bedroeg 2. Hier dient bij vermeld dat de loodsen veel meer klachten hebben ten opzichte van de bemanning (vb roken op de brug). Dit zijn echter interne klachten die hier niet verder besproken worden.

Ten slotte dient gemeld dat sommige klanten nog steeds weinig oog hebben voor de nautische prioriteiten (veiligheid) van de loods en eerder uit zijn op besparingen (vb. gebruik van aantal sleepboten) uit commerciële overweging. In uitzonderlijke gevallen wil men zelfs in het proces interveniëren! Hier wordt dan ook steeds zeer sterk op gereageerd met altijd een bezoek aan de betreffende klant. Het moet voor iedereen duidelijk zijn dat de veiligheid steeds voorop moet staan.

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?

Zoals vermeld is de tijdigheid (samen met de veiligheid maar hier doen zich weinig of geen problemen voor) het belangrijkste element. Om dit fundamenteel te verbeteren zijn structurele maatregelen nodig zoals verdere stappen in de ketenbenadering en een moderne beloodsingvloot. De informatie naar de klant toe bij vertragingen is onrechtstreeks reeds verbeterd door het verzenden van SMS berichten aangaande de status (loods aan boord / loods van boord). Nochtans dient verder gewerkt te worden aan een beter informatiesysteem in geval van piekperiode of ongunstige weersomstandigheden. De klant wil voornamelijk tijdig en correct geïnformeerd worden om een operationele planning te kunnen opstellen. Aangaande informatie naar de klant toe werden verdere stappen gezet in het uitbreiden van de “informatietools” via het LIS (loodsen informatie systeem).

Door het organiseren van meerdere informatievergaderingen per havenregio werden eveneens de hangende problemen rechtstreeks met de belanghebbenden besproken. Sinds het opstarten van MDK wordt trouwens de nadruk gelegd op het breder kader waarin de dienstverlening plaats grijpt zodat de klant steeds meer het totale dienstenpakket op maritieme vlak van de Vlaamse overheid in beeld krijgt.

Specifieke problemen worden ten slotte rechtstreeks met een klantenbezoek besproken en opgelost.

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 2006 werd de interne opvolging van de klachten lichtjes aangepast teneinde de verbeteringsacties beter in beeld te brengen.

Suggesties?

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

De lijst van de ombudsnormen is te veel op een breed publiek gericht en te weinig op de maritieme dienstverlening.

Deze dienstverlening wordt voor een specifiek cliënteel en volgens geëigende gebruiken uitgevoerd en kadert derhalve zeer moeilijk in een algemene rapportage van ombudsnormen. Zo is bv. bereikbaarheid gezien het informaticasysteem geen probleem maar wordt meer belang gehecht aan de intrinsieke kwaliteit van de dienstverlening. Misschien zou het nuttig zijn om in dit soort gevallen een apart instrumentarium te ontwikkelen.

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: DAB Vloot

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:	
	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 onontvankelijke klachten:	9	

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	7
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	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.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	9

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
-----------------------------------	--------	---

	mail:	7
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	6 (klant)

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 merendeel van de klachten is afkomstig van onze klanten, dat zijn hoofdzakelijk andere overheidsinstanties die met onze schepen varen en waarmee we een contract hebben (bv. Loodswezen). De overige klachten waren afkomstig van de burger, waarbij er 2 klachten afkomstig waren van gebruikers van onze veerdiensten en 1 klacht van een bewoner over geluidsoverlast van de veerboot.

Alle klachten (7 deels gegrond en 2 gegrond) werden ondertussen opgelost.

3. Klachtenbeeld 2005

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

Zie punt 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?

De administratie inzake klachtenbehandeling werd vereenvoudigd.
De interne en externe communicatie werd verbeterd.
Verderzetting van initiatieven inzake interne en externe communicatie.

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: nv De Scheepvaart, Havenstraat 44, 3500 Hasselt

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	55

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	48
	meer dan 45 dagen:	7
	gemiddelde:	27,85

Aantal onontvankelijke klachten:	4
----------------------------------	---

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:	1
	Anoniem:	3
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	51
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	25
	deels gegrond:	9
	ongegrond:	17

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	19
	deels opgelost:	14
	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:	1
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	2
Actieve dienstverlening:	3
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	26
Redelijke behandeltermijn:	
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 drager	brief:	31
	mail:	8
	telefoon:	13
	fax:	3
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	33
	via kabinet:	-
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	7
	andere kanalen:	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

	<u>Aantal</u>	<u>Toegepaste ombudsnorm</u>	<u>Aantal</u>
gegrond, opgelost	4	actieve dienstverlening	2
deels gegrond, deels opgelost	1	correcte bejegening	2
ongegrond	9	doeltreffende algemene informatiestrekking	1
	Totaal 14		Totaal 5

B. Klachten betreffende schuttingen aan sluizen

gegrond, opgelost	4	goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5
deels gegrond, opgelost	1		
ongegrond	3		
	Totaal 8		Totaal 5

C. Klachten betreffende onderhoud wegenis en jaagpaden

gegrond, opgelost	6	goede uitvoeringspraktijk en administratie nauwkeurigheid	9
deels gegrond, deels opgelost	3		
ongegrond	3		
	Totaal 12		Totaal 9

D. Klachten betreffende veiligheid scheepvaartverkeer

gegrond, maar opgelost	5	efficiënte dienstverlening	1
gegrond, maar deels opgelost	2	goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	7

deels gegrond, deels opgelost	1		
onopgelost	1		
Totaal	9		Totaal 8
E. Klachten over slechte uitgevoerde herstelling			
deels gegrond, deels opgelost	1	goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Totaal	1		Totaal 1
F. Klachten over lawaaihinder, overlast			
gegrond, opgelost	3	goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	4
gegrond, deels opgelost	1	redelijke behandeltermijn	1
deels gegrond, deels opgelost	1		
Totaal	5		Totaal 5
G. Klachten over onteigeningen			
deels gegrond, deels opgelost	1	overeenstemming met het recht	1
ongegrond	1		
Totaal	2		Totaal 1

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

Het aantal klachten nam procentueel fors toe in 2006. Dit is waarschijnlijk te wijten aan de naambekendheid van de klachtenbehandeling. Terwijl vroeger de klachten behandeld werden via het klachtenboek, geraken de andere kanalen waarlangs een klacht kan worden ingediend, meer en meer in gebruik. De drempelvrees die er vroeger was via het klachtenboek op de sluis zelf is verdwenen.

De klachten hadden in de meeste gevallen betrekking op de indeling van schuttingen en op de dienstverlening van het sluispersoneel. Als de schipper niet tevreden is over de schutting van zijn schip, dient hij vaak een klacht in tegen het sluispersoneel. Klachten over schuttingen van schepen en dienstverlening van het sluispersoneel handelen dus meestal over dezelfde problematiek. De tijdsdruk waarmee de schipperij wordt geconfronteerd en het onderhoud en de herstellingen aan sluisen, hebben minder snelle schuttingen tot gevolg waardoor er vaak klachten binnenkomen die moeilijk te vermijden zijn en dikwijls ongegrond zijn. De klachten worden grondig onderzocht. De betrokken ambtenaar wordt steeds gehoord.

De klachten over het onderhoud van wegenis en jaagpaden en de veiligheid van het scheepsverkeer zijn wel vaak gegrond. Zij worden indien nodig en mogelijk, zo snel mogelijk opgelost.

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?

- beter onderhoud van de grasbegroeiing en snoeien van struiken langs de kanalen om de zichtbaarheid te verbeteren.
- cursussen opleiding sluispersoneel
- verbeteringen en herstellingen aan jaagpaden en wegen;
- betere dienstverlening aan sommige sluizen en bruggen;
- vereffeningswerken aan sluizen waar raken met de bodem worden gesignaleerd.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 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 2006 over uw klachtenmanagement

EVA Waterwegen en Zeekanaal NV

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	56

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	53
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	25

Aantal onontvankelijke klachten:	9
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	6
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	47
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	17
	deels gegrond:	10
	ongegrond:	20

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	14
	deels opgelost:	11
	onopgelost:	2

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:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	24

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	29
	mail:	18
	telefoon:	5
	fax:	3
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	45
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	6
	via georganiseerd middenveld:	3
	andere kanalen:	2

Klachtenrapportage extern verzelfstandigd agentschap 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 2006 werden er bij het extern verzelfstandigd agentschap 56 klachten ontvangen, wat een lichte daling betekent ten opzichte van het jaar 2005. Van deze klachten werden er 47 ontvankelijk verklaard en behandeld door de ombudslui van W&Z NV. 9 klachten werden onontvankelijk verklaard, voornamelijk omdat het aangehaalde probleem niet tot de bevoegdheid van W&Z behoorde. In deze gevallen werd de klager wel in de mate van het mogelijke doorverwezen naar de juiste (bestuurs)instantie.

De ontvankelijke klachten kunnen zoals gebruikelijk hoofdzakelijk in de categorie goede uitvoeringspraktijk ondergebracht worden, enerzijds infrastructuur-, onderhouds- en herstellingswerken en anderzijds domeinbeheer in het algemeen, waaronder ook enkele klachten van overlast. Over onheuse bejegening werden er slechts 3 klachten genoteerd, waarvan er 2 ongegrond bleken te zijn, wat een forse daling betekent in vergelijking met voorgaand jaar. Ook waren er enkele klachten over ontoereikende informatieverstrekking en één ander over gelijkheid en onpartijdigheid.

Het gros van de klachten sluit zoals voorgaande jaren aan bij de voornaamste bevoegdheden en taken van de 3 territoriale afdelingen van Waterwegen en Zeekanaal NV. Deze afdelingen treden immers het meest op de voorgrond en zijn aldus het meest tastbaar en visueel waarneembaar voor de burger.

De klachten werden in onderstaand overzicht dan ook ingedeeld in de volgende vier categorieën:

- A) Bejegening
- B) Goede uitvoeringspraktijk, welke voornamelijk betrekking hadden op de kerntaak van de territoriale afdeling, namelijk het in stand houden of herstellen van de waterinfrastructuur in een zeer ruime context en het voeren van een doelmatig en coherent domeinbeheer in al zijn aspecten.
- C) Gelijkheid en onpartijdigheid
- D) Ontoereikende informatieverstrekking

A) Bejegening : (3)

1) Een eerste klacht betrof het mogelijk onvriendelijk en onverantwoord gedrag van een binnenvaartbegeleider die werkzaam is aan de sluis te Ooigem. De klacht werd grondig onderzocht om na te gaan of er niet klantvriendelijk werd opgetreden door de binnenvaartbegeleider. Na onderzoek bleek dat de klacht ongefundeerd was. De binnenvaartbegeleider heeft op een correcte en passende wijze de juiste richtlijnen verstrekt. De schipper hield zich niet aan de aanwijzingen en bracht hierdoor zijn eigen veiligheid in gevaar. Bovendien was de schipper evenmin in orde met zijn scheepvaartvignet.

Ongegrond

2) Een schipper diende een klacht in omdat hij vond dat hij veel te lang op zijn versassing had moeten wachten aan de Zennegatsluis. De sluismeesters hadden om redenen van efficiëntie evenwel beslist nog even te wachten op een ander jachtje waarvan ze wisten dat het in aantocht was en dat het zou arriveren binnen een 15 à 20 tal minuutjes. Helaas had dit vaartuigje zich vergist en was het even de verkeerde waterweg opgevaren waardoor het vertraging had opgelopen. De klager werd door het personeel stipt op de hoogte gebracht van deze feiten en ook de opvarenden van het jachtje hebben zich bij aankomst aan het Zennegat bij hem geëxcuseerd voor het wachten. Tot slot bleek dat de door de klager ingeroepen wachttijd niet strookte met de realiteit.

Ongegrond

3) Bij het bedienen van de Vredesbrug te Willebroek werden de slagbomen gesloten vooraleer de klaagster en haar gezelschap de overkant van de brug hadden bereikt. Daardoor zag zij zich genoodzaakt onder de slagboom door te kruipen. Zij wenste hierover verhaal te halen bij de bedienaar en verschaftte zich een toegang tot de bedieningscabine, wat in principe niet toegelaten is. De bedienaar deelde haar mee dat er op de brug geen klachtenregister aanwezig is, wat inderdaad zo is aangezien deze registers enkel op de sluisen beschikbaar zijn, en deelde haar mee dat zij haar klacht diende neer te leggen op de administratieve zetel. De klaagster had de indruk dat ze met een kluitje in het riet werd gestuurd en voelde zich onheus bejegend. Over het feit dat de slagbomen te vroeg werden neergelaten bestaat geen betwisting. Voor wat betreft het luik bejegening dient evenwel vastgesteld te worden dat de binnenvaartbegeleider een correcte houding heeft aangenomen.

Deels gegrond en opgelost.

B) Goede uitvoeringspraktijk (39)

1. Instandhoudings-, herstellings- en infrastructuurwerken

Bruggen (4)

4) Er kwam een klacht via de Afdeling Wegen en Verkeer van een burger over geluidshinder vanwege het verkeer op de Meulestedebrug. In afwachting van de structurele oplossing werd aan de onderhoudsaannemer de opdracht gegeven om nogmaals een herstelling uit te voeren. De herstellingswerken zijn gepland op het gunstigste moment, rekening houdende met weersomstandigheden en verlofperiodes.

Geground en deels opgelost

5) Er kwam nog een klacht binnen via stad Gent over de langdurige werken aan de Meulestedebrug te Gent, en de hinder voor de weggebruiker. Er dienen inderdaad regelmatig herstellingswerken uitgevoerd te worden aan het wegdek. De definitieve hernieuwing kan slechts ten vroegste plaatsgrijpen in 2008. De klacht werd uiteraard geground bevonden, doch kan momenteel enkel voorlopig opgelost worden op deze wijze.

Geground en deels opgelost

6) Een burger beklagde zich over lawaaihinder veroorzaakt door het slechte wegdek op de Erembodegembrug en de onveiligheid van de trekweg. De klacht is geground voor wat de hinder betreft veroorzaakt door de staat van de brug, de brug dient immers een grondige onderhoudsbeurt te krijgen. Er werd aan de onderhoudsaannemer opgedragen aan de brug zo vlug mogelijk de hoogstnodige herstellingen uit te voeren, in het bijzonder in functie van het bestrijden van de geluidsoverlast.

Wat de klacht over de onveiligheid van het jaagpad betreft, heeft de bevoegde territoriale afdeling al meerdere malen ter plaatse vastgesteld dat de voorschriften met de voeten worden getreden. De lokale politie is hiervoor bevoegd en werd gevraagd om te controleren en op te treden.

Deels geground voor wat hinder van brug betreft, deels opgelost.

7) Een andere burger beklagde zich via Wonen-Vlaanderen over de slechte staat van de brug te Erembodegem.

Ondertussen was de herstelling vastgelegd, zodat de onderhoudswerken uitgevoerd zouden zijn tegen de periode van het kerstverlof.

Geground en deels opgelost

Wegdek / voetpad / jaagpad (5)

8) Achterlaten van smurrie door de aannemer naar aanleiding van de uitvoering van werken op de Noordkaai te Menen en het nog niet asfalteren van het opengebroken wegdek, zodat de veiligheid volgens de klager in het gedrang komt voor fietsers.

De aannemer werd opdracht gegeven alle nodige opkuiswerken uit te voeren. Kort daarop waren alle nodige werken uitgevoerd.

Geground en opgelost

9) Een fietser beklagde zich over het slecht onderhouden jaagpad Kortrijk-Bossuit. (glas, bevroren plassen,...)
Het bevoegde district nam onmiddellijk maatregelen om het fietspad op te kuisen.

Geground en opgelost

10) Een burger wees op achtergelaten verpakkingsmateriaal langs het jaagpad te Beveren-Leie naar aanleiding van de installatie van nieuwe borden.

Het bevoegde district heeft maatregelen genomen om het achtergelaten verpakkingsmateriaal te verwijderen en de aannemer aan te manen in de toekomst alles op tijd op te kuisen.

Geground en opgelost

11) Een fietser diende een klacht in omdat hij vond dat de werken aan het jaagpad langs het Kanaal Leuven - Dijle te lang duurden. Een omleiding was wel degelijk voorzien maar de kwaliteit van deze wegen liet volgens de klager te wensen over. W&Z NV was echter geen bouwheer van de werken en kon aldus geen rechtstreekse opdrachten aan de aannemer geven. De bouwheer werd wel aangemaand de werken zo spoedig mogelijk te laten afwerken maar door het feit dat het in die periode aan het vriezen was, kon geen asfalt worden geleverd behoudens een zeer aanzienlijke meerkost waartegen het belang van de klacht niet opwoog.

Ongegrond (t.o.v. W&Z NV)

12) Een rolstoelgebruiker was ten val gekomen bij het verlaten van het voetpad aan de Trianonbrug te Boortmeerbeek en weet dit aan de vermeende slechte staat van dit voetpad. Onderzoek van de klacht wees echter uit dat aan het voetpad geen gebreken waren die in verband konden gebracht worden met het ongeluk. Bovendien bleek uit een ooggetuigenverslag dat de val te verklaren was door een ongelukkig en onvoorzichtig manoeuvre van de rolstoelgebruiker zelf. In een poging een aankomend voertuig voor te blijven had hij met te grote snelheid een te scherpe bocht genomen waardoor de driewielige rolstoel gekanteld was.

Ongegrond

Werken - doortocht Kortrijk (3)

13) Er kwam een klacht binnen van de eigenaar van een woning ten gevolge van een verzakking aan zijn huis enerzijds en wateroverlast in de tuin anderzijds. Beide problemen waren volgens de klager te wijten aan de werken aan de Leie in het kader van de doortocht te Kortrijk.

Op het eerste deel van de klacht kon nog niet worden geantwoord aangezien een geding bij de rechtbank aanhangig werd gemaakt over de verzakking. Wat de wateroverlast in de tuin betreft, werd er naar een oplossing gezocht door met Aquafin te overleggen over een aansluiting van private riolering op de collector van Aquafin.

Deels gegrond, deels opgelost (deels gerechtelijk geschil nog aanhangig.)

14) In naam van het buurtcomité werd een klacht ingediend omwille van schade aan woningen en wateroverlast in de tuinen, veroorzaakt door de Leiewerken bij de uitvoering van de 1^{ste} fase van de werken. De bewoners stellen zich eveneens vragen over de timing van deze werken

Om zo goed mogelijk te informeren werd het buurtcomité ingelicht over de te volgen stappen bij de melding van schadegevallen en de wijze waarop deze aangiftes worden behandeld, onder meer dat W&Z noch de tijdelijke vereniging tussenkomen bij de procedure voor het aanstellen van een onafhankelijke expert. De brief werd aan de aannemer, de verzekeringsmakelaar en de verzekeringsmaatschappij overgemaakt met het dringende verzoek na te gaan in hoeverre de coördinatie en de afhandeling kon worden geoptimaliseerd. Er werd een aanspreekpunt aangesteld voor de schadedossiers. De externe communicatie werd maximaal opgedreven in samenwerking met de stad Kortrijk en een overlegvergadering bewerkstelligd.

Deels gegrond, deels opgelost

15) Er kwam nog een dergelijke klacht binnen vanwege een andere bewoner te Kortrijk. De klacht was identiek aan voorgaande en werd in deze zin beantwoord.

Deels gegrond, deels opgelost

Algemeen (5)

16) Langdurig blijven openstaan van de Katelijnebrug te Brugge

De brug diende langdurig (2u30) open te staan omwille van een defect en bij het vaststellen van het probleem bleek dat de Afdeling Elektriciteit en Mechanica Gent diende te worden gecontacteerd voor het herstellen van het euvel. Uiteindelijk wees nazicht van het gebeurde uit dat de brug nog in een relatief behoorlijke tijd kon worden hersteld.

Ongegrond

17) Een burger beklagde zich over duivenoverlast t.h. de Dambrug te Kortrijk Er werd gezorgd voor de reiniging van de omgeving en voor het plaatsen van een afdoend werkende duivenwering.

Gegrond en opgelost

18) Er werd een klacht geuit door de Leie Oevers Belangen over de soort oeeverversterking aangebracht in omgeving van het Sas van Astene, met volgens de klagers te verwachten schadelijke invloed op plaatsen waar manoeuvres van grote passagiersboten worden uitgevoerd door het draaien.

De klacht werd terecht bevonden en een passende oplossing werd gezocht en gevonden door het milieuvriendelijker afwerken van de oever enerzijds en anderzijds door de steenbestorting zodanig aan te passen dat de grootste passagiersschepen daar kunnen zwaaien zonder schade te veroorzaken. (De schepen kunnen namelijk niet zwaaien aan de zwaairom "Verzele" omdat ze niet door de sluis kunnen.) Daarnaast zal aan dit gegeven aandacht worden besteed in het ontwerp van het strategisch beleidsplan voor de Toeristische Leie.

Gegrond, deels opgelost

19) Een bewoner langs de Scheldeoevers in de regio Gent diende via de gouverneur van de provincie een klacht in omdat hij van mening was dat het slib van de Schelde dringend gebaggerd moest worden om overstromingen te vermijden. Onderzoek van de afdeling wees uit dat de bezorgdheid onterecht was.

Ongegrond

20) Er werd een klacht ingediend door een burger die van mening was dat er te veel drijvend hout werd waargenomen, met alle risico's voor de scheepvaart van dien. Onderzoek wees uit dat de klager zich terecht zorgen maakte. Aan de aannemer werden dan ook onmiddellijk de nodige instructies tot remediëring gegeven.

Geground, opgelost.

2. Domeinbeheer

Groenbeheer (6)

21) Er werd geklaagd over wildgroei op de bermen aan de Zuidervaart en over de noodzaak tot het uitvoeren van opkuiswerken. Deze werken waren sowieso mede voorzien in de baggerwerken. Er waren echter problemen met de aannemer zodat de uitvoering enorme vertraging opliep. De werken zullen normaliter voleindigd zijn begin 2007. Het district zal een planning maken om stelselmatig de bermen verder op te kuisen. Gezien de onduidelijke situatie met de aannemer, vroeg het enige tijd om een definitief antwoord te formuleren op deze klacht.

Geground, nog niet volledig opgelost

22) Een fietser/wandelaar beklagde zich over het vroegtijdig maaien van bermen zodat de daar aanwezige natuurpracht verdwenen was en hij meende bovendien dat het zogenaamde Bermbesluit (Besluit van de Vlaamse Executieve van 27 juni 1984) niet correct werd toegepast.

De klacht kon worden weerlegd, het maaien gebeurde wel degelijk met respect voor de bepalingen van het bermbesluit. Om veiligheidsredenen werd het maaien beperkt tot maximaal 1 maaibalk.

Ongegrond

23) Een andere burger klaagde over het slechte onderhoud van de begroeiing langs het kanaal Bossuit-Kortrijk te Zwevegem. Het bleek dat er onduidelijkheid bestond over het beheersstatuut van dit gedeelte van het terrein. (stuk beheer stad Gent). Er werd eerst uitgeklaard wie voor het onderhoud diende te zorgen. Hierna werd er een kapvergunning aangevraagd. De burger werd persoonlijk door een afgevaardigde van het district op de hoogte gebracht.

Geground en deels opgelost

24) Een fietser klaagde meermaals over de gevaarlijke toestand van het jaagpad tussen Tolpoort en Astene omwille van losliggende takken.

Het pad heeft de gebruikelijke twee onderhoudsbeurten per jaar gehad, doch de bomen zijn oud en de takken breken met de minste windvlaag af. De bomen zijn dringend aan vervanging toe. Er kunnen evenwel ten vroegste tegen 2008 kredieten worden voorzien om

ze te vervangen. Enkel het afsluiten van het jaagpad kan als voorlopige oplossing worden vooropgesteld.

Geground, (nog) niet opgelost

25) Het stadsbestuur meldt dat zij regelmatig klachten ontvangt over overlast wegens welig tierend onkruid langs en rond de Oude Leiearm ter hoogte van de Banmolens te Harelbeke.

Onderzoek wees uit dat het wandelpad niet is aangelegd maar integendeel ontstaan is door de veelvuldige passage van vissers. Het overwoekerende onkruid wordt door de natuurliefhebber als positief ervaren terwijl de vissers er langs de andere kant klachten over uiten. De vissers laten nogal wat afval achter zodat de gemeente wordt gevraagd om af en toe politiecontrole te doen op sluikstorten.

Deels geground en opgelost

26) Een inwoner te Gent klaagde over mogelijke schade aan zijn eigendom ten gevolge van overwoekering door onkruid afkomstig van de kade langs de Bovenschelde ter hoogte van de Brabantdam te Gent.

De eigendomstitel van het onroerend goed werd onderzocht en daaruit bleek dat de klager de eigenaar was van zowel het woonhuis als de aanliggende kade zodat hem diende verzocht te worden de overwoekerende plantengroei, die van een schadelijke soort blijkt te zijn, zelf te verwijderen.

Ongegrond

Vergunningen & toelatingen (7)

27) Een gezamenlijke klacht werd ingediend door woonbooteigenaars via de VZW Gentse Woonschepen over de aangerekende retributie voor de vergunningen voor woonboten voor het jaar 2005. Volgens de woonbooteigenaars kon er geen retributie worden aangerekend om hiernavolgende redenen: het niet afleveren van een vergunning en onduidelijkheid betreffende beheersbevoegdheid van W&Z NV over het oude havengedeelte (Voorhaven en Handelsdok) in 2005. De VZW vroeg ook uitleg over het innen van BTW en de mogelijkheid tot het indienen van een bezwaarschrift.

Na onderzoek van het dossier bleken er reeds vanaf 2005 meerdere contacten geweest te zijn tussen de afdeling en de betrokkenen. Bovendien had een medewerker stelselmatig de leden van de organisatie mondeling heel wat informatie verstrekt zodat al van begin 2005 iedereen op de hoogte werd gebracht van de beheersoverdracht van het oude havengedeelte naar W&Z NV. Verder was het niet afleveren van een vergunning het gevolg van het niet betalen van de waarborg, welke voorafgaandelijk vereist wordt voor het afleveren van een vergunning voor een woonboot. De facturatie van de retributies was bovendien zonder meer gefundeerd aangezien de boten een effectieve plaats hadden ingenomen gedurende dit jaar. De VZW werd verder ook ingelicht over de juridische grondslag voor het heffen van BTW met vermelding van de betreffende artikelen uit het BTW-wetboek en over de toe te passen bezwaarschriftprocedure. Er werden meerdere protesten tegen facturatie ingediend, welke volgens de voorziene procedure werden behandeld.

Ongegrond.

28) Een nieuwe eigenaar van een terrein klaagde over de intenties van zijn gebuur om een weg aan te leggen langs de Leieoever. Hij meende dat deze persoon noch over een vergunning van de afdeling noch over een bouwvergunning beschikte om de weg aan te leggen en voerde aan dat deze uitweg de toegang tot de Leie verhinderde.

Het terrein werd opgemeten door tussenkomst van het district. De betreffende eigenaar tegen wie de klacht was gericht had de nodige vergunningen en de weg zelf waarover de klacht ging, werd aangelegd op zijn privé-eigendom. De eigendom van de klager raakt trouwens niet tot aan de Leieoever. De klacht was aldus eerder lichtzinnig. Wel was er een tijdelijke onderbreking van de toegang door werken van Aquafin.

Ongegrond.

29) Een bedrijf vroeg een vergunning aan voor het innemen van een scheepswerfzone. Er werd een vergunning afgeleverd voor een zone gelegen tussen de meerpalen 52 en 54. De aanvrager meldde dat dit onvoldoende was voor zijn bedrijf en dat hij dit vooraf mondeling had laten weten. Bovendien werd de toegang verhinderd door 2 binnenschepen die daar nog aangemeerd lagen.

Het district meldde dat de bewuste bedrijfsverantwoordelijke aanvankelijk akkoord ging met de toewijzing van deze locatie en dat slechts een voorlopige vergunning werd afgeleverd in afwachting dat de reële noden voor het bedrijf gekend waren. De voorlopig vergunning beantwoordde dus wel degelijk aan de initiële vraagstelling. De twee schepen die in de weg lagen hadden een aanschrijving gekregen om de plaats zo spoedig mogelijk te verlaten en hebben dat ook gedaan. De betrokkene ging achteraf akkoord en de vergunning werd betaald.

Ongegrond.

30) Een binnenschipper wenste een aanmeerplaats aan het Verbindingskanaal. Hij kon nergens afmeren in de binnenstad ten gevolge van de talrijke afgemeerde woonschepen en de hinder van aanliggende schuiten.

De klacht bleek gegrond wat betreft het ontbreken van een aanlegplaats. Er wordt tegemoet gekomen aan de vraag van de beroepsvaart door het afbakenen van een afzonderlijke bijkomende zone van 200 meter voor de beroepsvaart op het Verbindingskanaal. Daarnaast zal deze zone worden aangeduid door borden. De klacht is wel enigszins overdreven. De realisatie van het geïntegreerd aanmeerplan is nog in volle uitvoering. Bovendien zijn er in het plan verscheidene zones voorzien waar naast woonboten ook open ruimtes ter beschikking zijn voor andere vaartuigen. Op het Verbindingskanaal was de gewenste plaats echter niet meer ter beschikking, zodat voorlopig een andere plaats werd voorgesteld.

Deels gegrond en opgelost

31) Een burger kon zich er niet mee verzoenen dat zijn concessieovereenkomst op korte termijn, op grond waarvan hij een klein stukje openbaar domein mocht aanwenden voor het leggen van enkele pleziervaartuigjes, werd opgezegd naar aanleiding van de ontwikkeling van een ruimere economische visie op het betrokken gebied.

Nochtans werden de bepalingen van de overeenkomst inzake opzeg en ontruiming door W&Z NV stipt nageleefd.

Ongegrond

32) Iemand diende een klacht in omdat hij niet automatisch een recht van doorgang had naar zijn garage over een perceel van Waterwegen en Zeekanaal NV. De persoon in kwestie kon een dergelijke toelating evenwel steeds aanvragen bij de bevoegde afdeling tegen betaling van een provisioneel bedrag van 12,39 €.

Ongegrond

33) Een burger diende een klacht in omdat de bestuurder van een ezelskar tijdens een tocht over het jaagpad tegenhouden werd door een bevoegde ambtenaar. Omwille van het folkloristisch karakter van de feiten en de betrokken persoon ontstond er enige beroering in sommige media. De bestuurder van het gespan kon echter geen toelating voorleggen om het jaagpad te berijden en was dan ook in fout met de geldende reglementering. Dat het gespan bovendien een potentieel gevaar uitmaakte voor de andere gebruikers van het jaagpad werd geïllustreerd toen de ezel plots op hol sloeg tijdens het opnemen van een TV-reportage.

Ongegrond

Algemeen

(Geluids)overlast (6)

34) Omwonenden klaagden over lawaaihinder van een sloopbedrijf. Deze werd door het bevoegde district uitdrukkelijk en meermaals verzocht zijn activiteiten te staken omwille van de (milieu)overlast en zijn toelating werd bijgevolg ingetrokken. De klacht sleepte een tijdje aan gezien de sloopbedrijf moeilijk deed en slechts na verscheidene tussenkomsten uit de omgeving wegging.

Gegronde en opgeloste klachten

35) De stad meldde dat er een klacht binnen was gekomen over geluids- en geurhinder.

Er werden in het verleden al klachten geuit door diezelfde persoon betreffende nachtlawaai en er werden toen reeds maatregelen genomen om deze overlast te minimaliseren. Er werden onder meer borden geplaatst met vermelding "motor afzetten / geen nachtlawaai", en er zijn genoeg verdeelkasten voorzien waar schippers zich gratis van elektriciteit kunnen voorzien om te vermijden dat de motoren dienen te draaien. Ook waren er sloopberichten geplaatst om nogmaals de aandacht van de schippers hierop te vestigen. De slooppolitie werd aangeschreven met het verzoek om op te treden als er nachtlawaai zou zijn. Gezien er tot op heden geen andere klachten werden geuit, is de overlast blijkbaar niet zo extreem als door de betrokkene wordt beweerd. In elk geval werden hoedanook bijkomende preventieve maatregelen genomen.

Ongegrond

36) Een inwoner van Lovendegem uitte zijn grieven over geluidshinder door schepen op het kanaal Gent-Oostende en vreesde in het algemeen voor nog meer hinder in de toekomst.

Aan de klager werd geantwoord dat de binnenvaart weliswaar in gestage groei is, doch dat de schepen thans groter zijn en worden, zodat het aantal vaartuigen en de veroorzaakte geluidsoverlast daardoor verhoudingsgewijs kan dalen. De oude schepen gaan naar de sloop er worden door nieuwe schepen vervangen die aan de nieuwe geluidsnormen dienen te voldoen.

Aan de Bierstalkaai te Lovendegem, een laad- en losplaats, kan er inderdaad occasioneel lawaaihinder zijn door het draaien van de generatoren. Indien dit naar de toekomst voor blijvende last zorgt, zal er naar een mogelijke oplossing worden gezocht.

Deels gegrond en deels opgelost

37) Een buurtbewoner van het pompstation De Vliet in Puurs langsheen het Zeekanaal Brussel – Schelde diende een klacht in omdat de werking van de installaties een zeer storend geluid voortbracht. In afwachting van de vervanging van de volledige installatie, wat ten tijde van het indienen van de klacht sowieso reeds was gepland voor de zeer nabije toekomst, werden een aantal tijdelijke maatregelen genomen zoals het zeer regelmatig smeren van de onderdelen en het verhogen van het waterpeil waardoor een andere pomp kon worden gebruikt.

Gegrond, opgelost

38) Een burger diende een klacht in omdat in de omgeving waar zij woonde en een drankgelegenheden uitbaatte ernstige overlast was ontstaan ten gevolge van lokale hangjongeren. Naast geluidsoverlast was er ook sprake van frequent vandalisme en zelfs kleine criminaliteit waarbij vooral materiële schade te betreuren viel, maar waarbij enkele keren ook fysiek geweld niet geschuwd werd.

Naast een heel aantal andere instanties (gemeente, politie, jeugdbegeleiding, ...) richtte de klager zich ook tot W&Z NV omdat een deel van de feiten gepleegd werden op het openbaar domein, met name op een openbare kaaimuur. Gezien de aard van de kwetsbare feiten zou het in huur geven van die kaaimuur aan de klagster, wat gezien de plaatsgesteldheid en het normale gebruik daarvan lang niet evident was, het probleem alleen maar lichtjes verplaatsen en zeker geen structurele oplossing bieden. Alhoewel de feiten die aanleiding gaven tot de klacht zeker en vast zeer ernstig waren, kon W&Z geen wezenlijke bijdrage leveren aan het oplossen ervan. Ten opzichte van W&Z NV diende de klacht dan ook als ongegrond beschouwd te worden.

Ongegrond

39) Een inwoner van het Mechelse had een klacht ingediend omdat hij van mening was dat gebrekkig onderhoud van een uitwateringsconstructie aan de Dijle de oorzaak was van wateroverlast in de omgeving. Tijdens het zogenaamde winternazicht werd aan de klep van de constructie echter niets abnormaals vastgesteld. Het is veel waarschijnlijker dat een aantal obstakels in de beek zelf, meer landinwaarts, aan de basis liggen van de wateroverlast. Het oplossen van deze belemmeringen behoort tot de bevoegdheid van de beheerder van die gracht.

Ongegrond

Andere (3)

40) De Bond van Eigenschippers, een belangenvereniging in de binnenvaartsector, uitte een klacht over schade aan boten en pontons door de te hoge snelheid van de pleziervaart op de Boven-Schelde te Ledeborg en door de aanwezigheid van steenbestorting en obstakels op de dijk.

Er werden diverse interne maatregelen getroffen door het bevoegde district, namelijk:
1/ melding aan de scheepvaartpolitie van de te hoge snelheid met het oog op het doen uitvoeren van snelheidscontroles.
2/ het plaatsen van een wegwijzer

3/ het aanschrijven van de betrokken persoon die de hindernissen had aangebracht met de vraag om deze te verwijderen.

Deels gegrond en opgelost

41) Er wordt door een schipper gewezen op de hinder die hij heeft ondervonden om de watertap ter hoogte van sluis te Oudenaarde te kunnen gebruiken als gevolg van een aangemeerde boot.

Na onderzoek bleek dat de schipper inderdaad gegrond zijn beklag deed. De scheepvaartinspectie van de afdeling heeft de schipper van het aangemeerde vaartuig later aangesproken om hem mondeling te wijzen op de overtreding en de hinder die hij hierdoor veroorzaakt. Het negeren van het aanmeerverbod, (uitdrukkelijk aangeduid door borden), kan echter enkel daadwerkelijk geverbaliseerd worden door de scheepvaartpolitie.

Gegrond doch hier kan enkel nog scheepvaartpolitie optreden **deels opgelost**

42) Een burger die woonachtig is langsheen het Kanaal Brussel – Schelde richtte zich tot de ombudsdienst omdat de openbare verlichting langsheen het jaagpad niet meer werkte sinds de bouw van een nieuwe oever in de onmiddellijke omgeving. Alhoewel beide elementen zoals later bleek niets met elkaar te maken hadden, was de afdeling reeds voor het indienen van de klacht bij de verantwoordelijke nutsmaatschappij aan het aandringen op het herstellen van de voedingskabel. Kort daarna werd het euvel hersteld.

Gegrond, opgelost

C) Gelijkheid en onpartijdigheid (1)

43) De Bond van Eigenschippers beklaagde zich over gelijke naleving van voorschriften bij het afmeren aan de brug Moerbrugge, waar schepen slechts tijdelijk mogen aanliggen.

Het district heeft de boot die blijkbaar te lang aangemeerd lag op deze plek aangemaand te vertrekken, wat dan ook is gebeurd; de situatie werd door het district verder in het oog gehouden.

Gegrond en opgelost

D) Ontoereikende informatieverstrekking (4)

44) Deze klacht handelde over het gebrek aan communicatie met de territoriale afdeling betreffende de mogelijkheid tot het aanmeren voorbij de Sint-Jorissluis gedurende de Gentse Feesten voor de organisatie van een kanotocht.

Sinds meerdere jaren wordt er, in samenspraak met stad Gent, door de waterwegbeheerder tijdens de Gentse feesten niet toegelaten om de Gentse Binnenstad binnen te varen. Jaarlijks wordt er ook een scheepvaartbericht opgemaakt waarbij de schippers op de hoogte worden gesteld van de vaststelling van de periode en vermelding van de plaatsen waar het stilliggen en aanmeren niet of wel kan gebeuren. De schipper werd dus zeker afdoende geïnformeerd.

Ongegrond

45) De dochter van een personeelslid had zich kandidaat gesteld voor het verwerven van de erfpachtrechten op een voormalige sluiswachterswoning ondanks het feit dat de oproep enkel open stond voor effectieve personeelsleden. Na enige tijd schijnbaar zonder nieuws te zijn gebleven richtte zij zich tot de ombudsdienst om een beetje uitleg of info te krijgen. Gelet op het feit dat de vader van de klager op de hoogte was van alle relevante gegevens aangaande het vermarkten van die woning, kon de vraag niet ernstig worden genomen en ontstond de indruk dat de ombudsdienst oneigenlijk gebruikt werd.

Ongegrond

46) Een watersportjournalist had in eerste instantie via e-mail en op individuele basis een aantal vragen met betrekking tot het waterwegenvignet gesteld aan tal van instanties. Nadat hij een aantal antwoorden had ontvangen, stuurde deze persoon meteen een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst en het kabinet van de bevoegde minister, alweer volledig los van elkaar, omdat hij vond dat de antwoorden onvolledig of niet coherent waren en soms zelfs met elkaar in tegenspraak leken. Elke geadresseerde instantie echter had volledig ter goeder trouw de vragen beantwoord vanuit haar eigen bevoegdheden en voor haar eigen werkingsgebied. De werkwijze van de klager zelf had derhalve de verwarring gecreëerd die hem ertoe had aangezet een klacht te formuleren. Pas toen het kabinet kennis kreeg van het probleem kon op grond van de inbreng van alle geadresseerde instanties een gecoördineerd en hapklaar antwoord aan de klager worden overgemaakt.

Ongegrond

47) Een buitenlands pleziervaartuijg werd bij aankomst aan de Zeesluis te Wintam meegedeeld dat de pleziervaart bij voorkeur versast dient te worden door het sas van Klein-Willebroek. Deze maatregel is ingegeven om redenen van efficiëntie, met name het benutten van de meest geëigende infrastructuur voor elke vorm van scheepvaart (beroepsvaart versus pleziervaart). Deze beslissing werd gedurende enkele maanden schriftelijk en mondeling gecommuniceerd aan een aantal kunstwerken.

Het sluispersoneel had er evenwel geen rekening mee gehouden dat het vaartuijg in kwestie was uitgerust met een mast van 16 meter hoogte waardoor tussen de Zeesluis te Wintam en het sas van Klein-Willebroek de bediening was vereist van een brug waarvoor op zaterdagen een voorafbestelling van 24 u is opgelegd. Het pleziervaartuijg kon dus niets anders doen dan opnieuw de steven te wenden en naar de Zeesluis te Wintam terug te varen, alwaar hij uiteindelijk toch werd versast.

Er werd geoordeeld dat het dienstdoend personeel zich had moeten realiseren dat het pleziervaartuijg noodgedwongen had moeten terugkeren indien het werd doorgestuurd naar het sas van Klein - Willebroek en dat zij de schipper derhalve reeds de eerste keer hadden moeten versassen.

Gegronid, opgelost.

3. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Het aantal klachten is in vergelijking met 2005 enigszins gedaald.

In relatie tot het geografisch territorium waarop Waterwegen en Zeekanaal NV actief is en het aantal rechtstreekse en onrechtstreekse klanten waarmee zij dagdagelijks contacten onderhoudt, blijft het aantal klachten zeer beperkt.

Het patroon van de klachten is een klein beetje gewijzigd. De meeste klachten handelen wel nog steeds over één of andere vorm van goede uitvoeringspraktijk, enerzijds infrastructuur-, onderhouds-, en herstellingswerken, met enkele ernstigere klachten, en anderzijds domeinbeheer in het algemeen. Waterwegen en Zeekanaal NV tracht in de mate van het mogelijke proactief te anticiperen op dergelijke klachten maar de omvang en de aard van het te beheren territorium zijn dermate groot en veeleisend dat in een aantal gevallen hoe dan ook remediërend moet worden opgetreden. De inbreng van de burger wordt daarbij als een meerwaarde ervaren. Het oplossen van dergelijke klachten, wat soms mogelijk is met relatief kleine ingrepen, creëert een hoge mate van tevredenheid bij de klagers.

Het aantal klachten over onheuse bejegening is in vergelijking met 2005 spectaculair gedaald wat er op wijst dat de inspanningen, onder meer door het extensief aanbieden van gerichte vorming, met betrekking tot het opvoeren van de klantvriendelijkheid van het bedieningspersoneel zeker en vast hun vruchten hebben afgeworpen. Deze tendens werd ook bevestigd door een "tevredenheidsenquête" die in de loop van 2006 georganiseerd werd bij één van de drie territoriale afdelingen. Langs de andere kant heeft deze enquête ook duidelijk gemaakt dat er nog op verschillende punten heel wat marge is tot verbetering.

In het algemeen kan dus geconcludeerd worden dat het klachtenbeeld gunstiger evolueerde ten opzichte van het voorgaande jaar en dit zowel op kwantitatief als op kwalitatief vlak. Het is echter veel te vroeg om hieruit vaste tendensen af te leiden.

4. Concrete realisaties en voorstellen:

Realisaties:

- Het aantal voorlopige herstellingswerken in afwachting van geplande infrastructuurwerken, om de veiligheid van de gebruiker zo veel mogelijk te waarborgen, werd opgedreven, voorzover dit financieel te verantwoorden is.
- Klantvriendelijkheid en dienstverlening werd optimaal benadrukt en de instrumenten om hiertoe te komen werden blijkbaar met succes toegepast.
- In de mate dat het financieel verantwoord was, werden zo vlug mogelijk de nodige maatregelen genomen indien de veiligheid van een fietser of wandelaar in het gedrang kwam.
- Men blijft naar de meest klantvriendelijke oplossing zoeken door rechtstreeks contact te stimuleren tussen de klager en degene die de concrete oplossingen kan aanreiken.
- Contacten werden genomen met andere overheidsinstanties indien het een klacht betrof waarbij meer dan één instantie 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.
- Zelf indien de klacht betrekking heeft op overlast waarop de bevoegde afdeling geen rechtstreekse impact kan uitoefenen, werden toch de nodige stappen en verzoeken aan andere instanties gericht om aan de situatie te verbeteren.
- Het treffen van onmiddellijke maatregelen bij het niet naleven door de aannemer van de overeenkomsten waarin bepaalde verplichtingen tot onderhoud of herstel aan deze laatste zijn opgelegd.
- Wijzen op de veroorzaker van geluidsoverlast, intrekken van vergunningen (bij geluidsoverlast) waar nodig en bemiddelend optreden vanwege het personeel van het agentschap.

Voorstellen:

- Het verder optimaliseren van een constructieve dialoog met alle klanten van het agentschap.
- Het effect van de interne vormingen met betrekking tot klantvriendelijkheid ook evalueren en monitoren op middellange termijn.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Niet van toepassing.

Vragenlijst voor het verslag 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn – Afdeling Klant en Verkoop – Centrale Diensten

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	20.833

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	14.675
	meer dan 45 dagen:	2.898
	gemiddelde:	25,84

Het aantal klachten is in 2006 gestegen met 21%. Hierdoor steeg de gemiddelde afhandelingstermijn van een klacht met 3,7 dagen (+ 16,7%). De Lijn heeft hierop gereageerd door o.a. de upstaffing van haar klantendiensten (zowel centraal als in de entiteiten) en de verfijning van de opvolgingsstructuur door de automatisatie van opvolgingsrapporten.

Positief is dat er van alle klachten die in 2006 geregistreerd werden, er 84,35% beantwoord werden in hetzelfde jaar. In 2005 bedroeg deze indicator slechts 80,92%.

De Lijn registreert via haar geïntegreerd systeem echter niet alleen haar **klachten** maar ook **vragen, suggesties en felicitaties**. (= **klantenreacties**). Hieronder vindt u een kort overzicht van de klantenreacties per soort.

	Aantal
Felicitatie	506
Klacht	20.883
Suggestie	544
Vraag	3.131
Totaal	25.064

Aantal onontvankelijke klachten:	0
---	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	20.833
---------------------------------------	--------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	20.833
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	17.573
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	3.260

Bij de Vlaamse Vervoermaatschappij wordt geen onderscheid gemaakt tussen ontvankelijke en onontvankelijke klachten enerzijds of gegronde en ongegronde klachten anderzijds. 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 de onderverdeling 'gegrond/ongegrond' zou kunnen gepoogd worden een onderscheid op te maken maar voor een klachtenbehandeling die niet terug te brengen is tot objectieve, administratieve of rechtsnormen maar enkel rekening houdt met de subjectieve beleving 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.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	874
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	NVT
Afdoende motivering:	NVT
Gelijkheid en onpartijdigheid:	NVT
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	NVT
Redelijkheid en evenredigheid:	NVT
Correcte bejegening:	NVT
Actieve dienstverlening:	NVT
Deugdelijke correspondentie:	NVT
Vlotte bereikbaarheid:	NVT
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	NVT
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	NVT
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 drager	brief:	2.640
	mail:	5.461
	telefoon:	11.971
	fax:	103
	bezoek:	658

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	20.209
	via kabinet:	203
	via Vlaamse ombudsdienst:	256
	via georganiseerd middenveld:	165
	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.

Zie het subrapport 'Reacties per inhoudelijke categorie, sortering op aantal' (onderdeel van 'Rapport Vlaamse Ombudsman 2006').

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

In 2006 is het aantal klantenreacties gestegen met 21% t.o.v. 2005. Deze stijging is niet direct toe te schrijven aan één of meerdere items (na vergelijking van het procentueel aandeel van elk item in het totaal) maar eerder een algemene stijging is.

Oorzaken voor deze algemene stijging zijn :

- In 2006 bereikte meer dan 26% van de klachten De Lijn via e-mail. Als we kijken naar het absolute aantal klachten via mail dan zien we een stijging van maar liefst 40% t.o.v. 2005. Het 'laag drempelige' karakter van dit medium voor het indienen van een klacht en de vermelding van e-mailadressen op de website van De Lijn, zal de populariteit nog verder doen toenemen. In de toekomst zal er naar gestreefd worden om de verwerking van de e-mailklachten verder te optimaliseren.
- Het algemene infonummer van De Lijn raakt meer en meer ingeburgerd als 'laagdrempelig' medium voor het vragen van informatie maar ook voor het ventileren van klachten. Het aantal klachten via De LijnInfo steeg met 18,22% tot 11.971 klachten. Op een totaal aantal van 400.110 oproepen naar ons infonummer in 2006, hadden dus 3% van de oproepen betrekking op het formuleren van een klacht.
- Naar aanleiding van het project 'Nieuwe wegen marketing' werd er bij De Lijn in elke Vlaamse provincie en op centraal niveau één klantendienst opgericht. Hieraan gekoppeld worden alle medewerkers van De Lijn continu gesensibiliseerd om klachten te aanzien als een mogelijkheid tot verbetering ('gratis advies'). Deze verdere professionalisering levert een nog betere registratie van klachten op, wat leidt tot nog meer gerichte antwoorden.
- In maart 2006 heeft De Lijn haar voorverkoopsnetwerk voor biljetten en lijnkaarten gelanceerd. De lancering van zo'n groot project brengt in de beginfase onvermijdelijk klachten met zich mee. Er kwamen hierover 248 klachten binnen bij De Lijn.

De top tien van de klachten wordt gevormd door :

Codificatie	Aantal 2006	% totaal 2006	Aantal 2005	% totaal 2005
7.1.4 SERVICE CHAUFFEURS-klantvriendelijkheid / voorkomen	2.657	12,72%	2.497	14,54%
7.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	2.606	12,48%	2.132	12,42%
2.5 STIPTHEID - rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	1.099	5,26%	890	5,18%
3.1.4 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	1.096	5,25%	877	5,11%
1.7 AANBOD - capaciteitsproblemen	1.020	4,88%	1.135	6,61%
7.1.5 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	1.010	4,84%	952	5,55%
7.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	954	4,57%	881	5,13%
2.2 STIPTHEID -te laat gereden tgv externe oorzaak	910	4,36%	775	4,51%
1.1 AANBOD - frequentie /amplitude	698	3,34%	585	3,41%
7.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	675	3,23%	597	3,48%

De plaatsen 1 en 2 blijven, net zoals de voorgaande jaren, hetzelfde maar we zien wel dat hun procentueel aandeel in het totaal aantal klachten constant blijft en voor wat betreft 'Service chauffeurs – Klantvriendelijkheid/Voorkomen' zelfs afneemt. De opleidingsinspanningen van De Lijn op het vlak 'Service chauffeur' leveren resultaat op maar het blijven noodzakelijk om ook in 2007 te investeren in opleidingen. 'Stiptheid – Rit niet gereden geheel of gedeeltelijk' stond in 2005 op plaats 5. Opvallend is dat deze stijging met 2 plaatsen veroorzaakt wordt door een minimale stijging van het procentuele aandeel van 0,08%.

De Lijn wenst er ook de nadruk op te leggen dat men zich niet enkel op 'klachten', en in een ruimere context 'klantenreacties', kan baseren om te bepalen wat de reiziger belangrijk vindt. In dit kader heeft De Lijn dan ook in de loop van 2006 de 'Kwaliteitsmonitor' ontwikkeld. Deze tool, waarin buiten 'klantenreacties' ook bv. 'continue klantentevredenheidsmetingen' en 'interne metingen' opgenomen zijn, geeft De Lijn een beeld van de kwaliteit van haar dienstverlening en dit vanuit het oogpunt van de klant. De resultaten van de kwaliteitsmonitor stellen De Lijn in staat de verwachtingen van de klant af te toetsen aan haar werkmethode om zo te bepalen welke verbeterprojecten geprioritiseerd moeten worden.

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?

Hieronder vindt u een concreet overzicht per provincie/entiteit van de reeds uitgevoerde/geplande realisaties voor wat betreft de top drie van de klachten.

a) Antwerpen

Service chauffeur – Klantvriendelijkheid/Voorkomen

- Gerichte controles op specifieke ritten.
- Gerichte controles op dagverslagen van chauffeurs.
- Persoonlijk gesprek met directe verantwoordelijke waaruit (eventuele) sancties volgen.
- Gerichte opvolging personeelsdossiers.

Service chauffeur – Halte voorbijgereden

- Gerichte controles op specifieke ritten.
- Gerichte controles op dagverslagen van chauffeurs.
- Persoonlijk gesprek met directe verantwoordelijke waaruit (eventuele) sancties volgen.
- Gerichte opvolging personeelsdossiers.
- Defecten aan haltes (o.a. op het vlak van zichtbaarheid) worden doorgegeven aan haltendienst voor actie.
- Klantenreacties ivm haltes die slecht ingepland werden, worden overgemaakt aan de afdeling exploitatie voor actie in samenspraak met de wegbeheerder.

Stiptheid – Rit niet gereden geheel of gedeeltelijk

- Gerichte controles op specifieke ritten.
- Gerichte controles op dagverslagen van chauffeurs.
- Continu evalueren en bijsturen onderhoudsproces voertuigen.

b) Limburg

Service chauffeur – Klantvriendelijkheid/Voorkomen

- Onderzoek naar stoorgedrag bij chauffeurs – Bruusk rijgedrag.
- Sensibilisatie chauffeurs exploitanten ivm klantvriendelijkheid (deelproject 'opleiding chauffeurs exploitanten').

Service chauffeur – Halte voorbijgereden

- Sensibilisatie chauffeurs exploitanten ivm klantvriendelijkheid (deelproject 'opleiding chauffeurs exploitanten').
- Project 'Informatie aan haltes'.
- Project 'Zitbanken en verlichting aan haltes'.

Stiptheid – Rit niet gereden geheel of gedeeltelijk

- Dagelijkse bijsturing van de exploitatie op basis van klachten.
- Gerichte controles op specifieke ritten.

c) Oost-Vlaanderen

Service chauffeur – Klantvriendelijkheid/Voorkomen

- Opleiding 'Klantvriendelijkheid'.

Service chauffeur – Halte voorbijgereden

- Opleiding 'Klantvriendelijkheid'.
- Affichecampagne 'Steek je hand op'.

Stiptheid – Rit niet gereden geheel of gedeeltelijk

- Aanpassen rittijden op verschillende lijnen.

d) Vlaams-Brabant

Service chauffeur – Klantvriendelijkheid/Voorkomen

- Opleiding 'SOS' voor chauffeurs (opleiding omtrent klantvriendelijkheid, hoe omgaan met agressie, ...).
- Opleiding klantvriendelijkheid/agressie voor controleurs.

Service chauffeur – Halte voorbijgereden

- Opleiding 'SOS' voor chauffeurs (opleiding omtrent klantvriendelijkheid, hoe omgaan met agressie, ...).
- Opleiding klantvriendelijkheid/agressie voor controleurs.

Stiptheid – Rit niet gereden geheel of gedeeltelijk

- Basismobiliteitsprojecten 'Halle – Brussel – Rand', 'Liedekerke – Roosdaal – Affligem – Ternat' en 'Pajottenland fase 2'.
- Start-project (betere bediening luchthaven).
- In gebruik name 'Bijzondere overrijdbare bedding' N6 Brussel – Halle en R26 (ring rond Diest).
- Busdoorsteek Cargo Oost.

e) West-Vlaanderen

Service chauffeur – Klantvriendelijkheid/Voorkomen

- Opleiding chauffeurs 'Klantvriendelijkheid' en 'Defensief rijden'.
- Project 'Voorkomen chauffeur – Uniform'.

Service chauffeur – Halte voorbijgereden

- Opleiding chauffeurs 'Klantvriendelijkheid' en 'Defensief rijden'.

Stiptheid – Rit niet gereden geheel of gedeeltelijk

- Basismobiliteitsprojecten 'Regio Diksmuide', 'Avelgem', 'Deerlijk', 'Lichtervelde' en 'Ardooi'.
- Acties rond 'Stiptheid dienstuitvoering en aansluiting'.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.

De **klachtenbehandelingsprocedure** van De Lijn werd niet gewijzigd in 2006. Door de implementatie van het project 'Nieuwe wegen marketing' is de organisatiestructuur achter de procedure wel gewijzigd. De klantendienst, die valt onder de directie/afdeling marketing en communicatie, speelt een coördinerende rol (o.a. registratie, opvolging, beantwoorden en rapportering) en dit zowel in de entiteiten als op centraal niveau. Met deze gewijzigde organisatiestructuur wil De Lijn haar klachtenbehandeling verder optimaliseren.

In het kader van de **procedure administratieve boetes** heeft er op 10 november 2006 een overleg plaatsgevonden tussen de Vlaamse Ombudsdienst en De Lijn. Eén van de conclusies van dit onderhoud was de behoefte aan een aantal formele afspraken in verband met het optreden van gerechtsdeurwaarders bij de behandeling van boetedossiers. De Lijn zal dit punt verder opnemen in nauw overleg met de Vlaamse Ombudsdienst.

Suggesties?

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

Het zou interessant kunnen zijn om, in overleg met alle betrokkenen, een gepersonaliseerde vragenlijst op te stellen voor De Lijn om zo de draagkracht van dit document, zowel intern bij De Lijn als daarbuiten, verder te vergroten.

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.

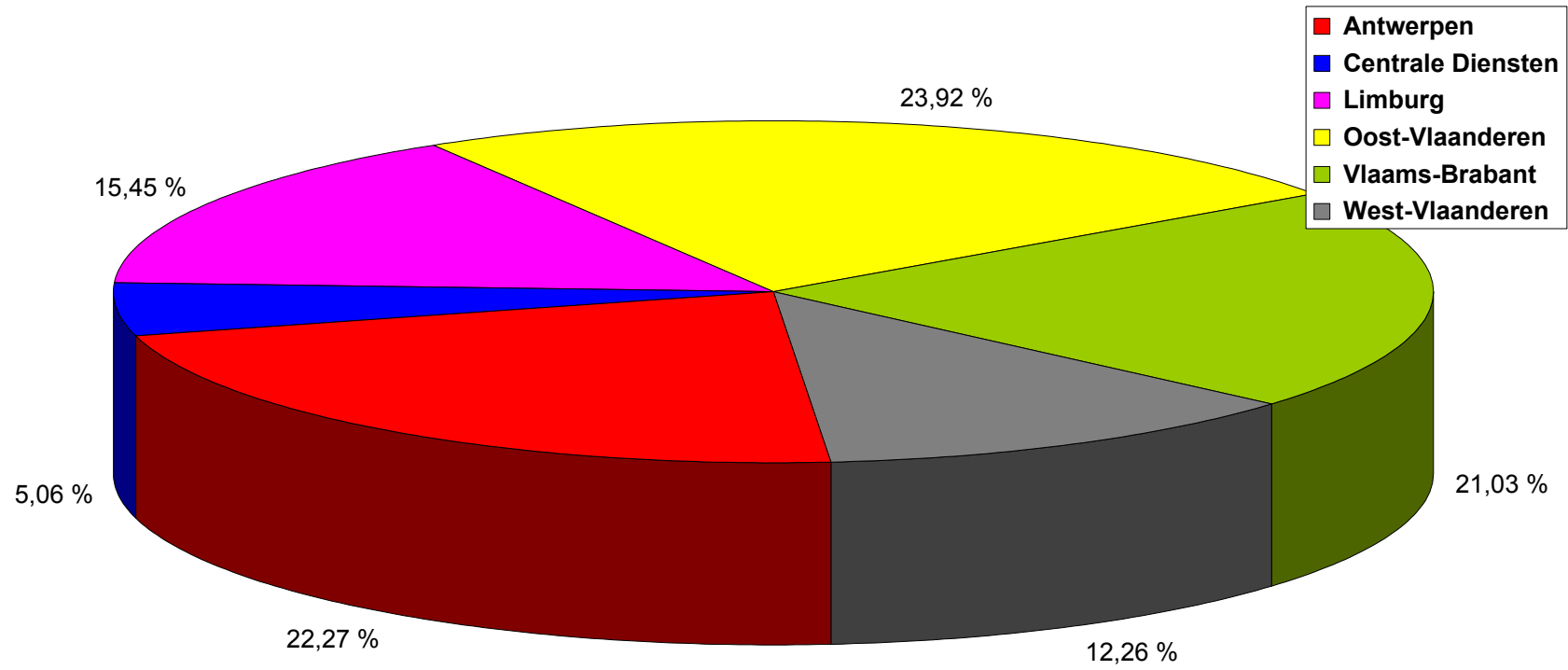
15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Klachten 2006

Aantal geregistreerde klachten 2006



Vragenlijst voor het verslag 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Afdeling ROHM Antwerpen (voor BBB-hervorming)

RWO IVA R-O Vlaanderen, R-O Antwerpen (na BBB-hervorming)1N3D

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	20

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	8
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	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.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	5
	mail:	1
	telefoon:	2
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	7
	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;
 - bouwaanvraag – stedenbouwkundige vergunning (x4) 3 gegrond
1 ongegrond
 - bouwovertreding (x1) 1 gegrond
 - huursubsidie (x1) 1 gegrond
 - verkavelingsaanvraag (x2) 1 gegrond
1 ongegrond

- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
 - bouwaanvraag – stedenbouwkundige vergunning (x4) 4 opgelost
 - bouwovertreding (x1) 1 opgelost
 - huursubsidie (x1) 1 opgelost
 - verkavelingsaanvraag (x2) 2 opgelost

- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.
 - niet-correcte beslissing (x3) 1 gegrond
(2 ongegrond)
 - te lange behandeltermijn (x5) 5 gegrond

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

BESPREKING

Het afgelopen jaar ontving onze dienst 8 klachten.
Hieronder vindt u een overzicht waarbij iedere klacht afzonderlijk wordt besproken.

Klacht 1: Ruimtelijke Ordening

(klacht over te lange behandeltermijn stedenbouwkundig attest)

ontvankelijk – gegrond -opgelost

De nodige info werd verstrekt i.v.m. de reden van overschrijding van de normale behandeltermijn.

Het stedenbouwkundig attest werd ondertussen afgehandeld

Klacht 2: Inspectie

(klacht over het uitblijven van reactie i.v.m. bouwovertreding)

ontvankelijk – gegrond – opgelost

De nodige info werd verstrekt i.v.m. het kwestieuze bouwbedrijf.

Betrokkene werd aangeraden een regularisatieaanvraag in te dienen.

Klacht 3: Wonen

(klacht over weigering huursubsidie en installatiepremie)

ontvankelijk – gegrond – opgelost

De onderzoeker maakte een foutieve beoordeling.

De nodige verontschuldigen werden aangeboden en klaagster ontvangt een huursubsidie en een eenmalige installatiepremie.

Klacht 4: Ruimtelijke Ordening

(klacht over te lange behandeltermijn stedenbouwkundige vergunning en over niet-correcte info omtrent ondertekening dossier)

ontvankelijk – gegrond – opgelost

De nodige info werd verstrekt i.v.m. de reden van overschrijding van de normale behandeltermijn evenals de nodige toelichting en achtergrondinfo i.v.m. de moeilijkheden bij de ondertekening van het dossier.

Het dossier werd ondertussen afgehandeld.

Klacht 5: Ruimtelijke Ordening

(klacht over te lange behandeltermijn verkavelingswijziging)

ontvankelijk – gegrond – opgelost

De nodige info werd verstrekt i.v.m. de reden van overschrijding van de normale behandeltermijn.

Het dossier werd ondertussen afgehandeld.

Klacht 6: Ruimtelijke Ordening

(klacht over te lange behandeltermijn stedenbouwkundig attest)

ontvankelijk – gegrond – opgelost

De nodige info werd verstrekt i.v.m. de reden van overschrijding van de normale behandeltermijn.

Het dossier werd ondertussen afgehandeld.

Klacht 7: Ruimtelijke Ordening

(klacht over toekenning stedenbouwkundige vergunning aan buur)

ontvankelijk – ongegrond – opgelost

De nodige info (zeer uitvoerig) werd verstrekt.

Klacht 8: Ruimtelijke Ordening

(klacht over weigering verkavelingswijziging en vertraging vergunningenregister)

ontvankelijk – ongegrond – opgelost

De nodige info werd verstrekt i.v.m. de weigering van de verkavelingswijziging evenals over de stand van zaken i.v.m. het vergunningenregister.

Het kwestieuze gedeelte van het vergunningenregister werd ondertussen naar het college toegestuurd.

Na opname hiervan door het college kan de verkaveling worden gewijzigd.

Buiten deze 8 formele klachten was er ook nog correspondentie tussen onze dienst en de Vlaamse Ombudsdienst omtrent een 5-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, sinds de BBB-hervorming Agentschap R-O Antwerpen genaamd in totaal 8 klachten.

Sinds voormelde BBB-hervorming behoort de cel Huisvesting – thans Agentschap Wonen – tot een aparte entiteit (zie klacht 3).

Het zelfde geldt voor de vroegere subcel bouwovertredingen – thans Agentschap Inspectie (zie klacht 2)

Alle klachten waren ontvankelijk. Na onderzoek bleken 6 klachten gegrond en 2 ongegrond.

Alle 8 klachten werden ondertussen opgelost.

Zoals in het verleden reeds vermeld beschouwen velen het klachtendecreet als een extra beroepsmogelijkheid.

Toch heeft dit soms ook zo zijn nut zoals bijv. bij klacht 3 (zie bespreking klachtenbeeld afgelopen jaar) waarbij de onderzoeker van de cel Huisvesting (thans Agentschap Wonen) een foutieve beoordeling maakte die ingevolge de klacht alsnog rechtgezet kon worden.

In vergelijking met enkele jaren terug is er een substantiële terugval in het aantal klachten.

Dit heeft uiteraard alles te maken met het verdwijnen van de toenmalige desastreuze achterstand in de afhandeling van de dossiers.

De gewone bouwdoossiers (de zgn. art. 43) worden nu prioritair behandeld omwille van concrete afhandelingstermijnen geldig voor deze procedure.
Dit kan dan uiteraard bijwijken zijn invloed hebben op de afhandeling van andere dossiers.
Voorlopige pijnpunten blijven de behandeltermijnen van de andere dossiers zoals stedenbouwkundige attesten, verkavelingsaanvragen, afwijkingaanvragen en de zgn. art. 127 (aanvragen openbare besturen).
Een spoedige oplossing hiervoor is evenwel niet direct voorhanden (zie in dit verband punt 4).

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?

Zoals reeds in punt 3 aangehaald is een spoedige oplossing van het inkorten van de behandeltermijnen van de dossiers - andere dan de zgn. art. 43 - niet direct voorhanden.
Bovendien gebeurt begin mei 2007 de verhuizing van de volledige dienst naar het nabijgelegen Anna Bijnsgebouw.
In dit gebouw wordt ook reeds een aanzet gegeven tot "anders werken" (dus landschapslokalen, geen vaste werkstek, e.d.).
Ook is hier weinig of geen klassemteruimte voorzien zodat dagelijks een estafettedienst dient georganiseerd te worden naar het klassemtergebouw buiten de stad.
Verder wordt er in 2007 ook een nieuw computerprogramma ingevoerd nl. BREDERO.
De medio 2006 gestarte BBB-hervorming zal verder geconcretiseerd worden.
Al deze items zullen uiteraard een repercussie hebben (zeker in de aanvangsfase) op de interne werking en de afhandeling van de dossiers.
Toch wordt er naar gestreefd om de behandeltermijnen (niet alleen van de zgn. art 43 maar van alle dossiers) zo optimaal als mogelijk kort te houden.
Hiertoe worden de dossiers periodiek en op een gestructureerde wijze opgevolgd.
De aan externe instanties toegemeten adviestermijnen blijven strict in acht genomen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 met klachtenbehandeling begonnen is.

Idem als voorgaande jaren.

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Agentschap R-O OOST-VLAANDEREN**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	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:	16

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	6
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	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.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	2
Andere:	0

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	5
	mail:	1
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

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

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie

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

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

Oorzaak	Reden	Aantal
Bescherming (M&L)	Deels gegrond	1

Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Deels gegrond	1
Ruimtelijke Planning	Deels gegrond	1
Verbetering en aanpassing (HV)	Gegrond	1
Verbetering en aanpassing (HV)	Deels gegrond	2

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

Oorzaak	Toestand	Aantal
Bescherming (M&L)	Opgelost	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Opgelost	1
Ruimtelijke Planning	Opgelost	1
Verbetering en aanpassing (HV)	Opgelost	3

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

Oorzaak	Norm	Aantal
Bescherming (M&L)	Onheuse bejegening	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Geen correcte beslissing	1
Ruimtelijke Planning	Geen correcte beslissing	1
Verbetering en aanpassing (HV)	Te lange behandeltermijn	2
Verbetering en aanpassing (HV)	Onheuse bejegening	1

3. Klachtenbeeld 2005

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

Het agentschap R-O Oost-Vlaanderen heeft in 2006 – 6 klachten ontvangen (geregistreerd in de databank + manueel bijgehouden in een klachtenboek).

Voor deze klachten zijn alle ontvangstbewijzen binnen de 10 dagen verzonden en zijn de klachten binnen de 45-dagetermijn afgehandeld.

1 klacht betreft de materie “Ruimtelijke Ordening” (stedenbouwkundige vergunning) – 1 klacht betreft “ruimtelijke planning“ (voorschriften BPA) – 1 klacht betreft “Onroerend Erfgoed” (bescherming) – 3 klachten betreffen de materie “wonen” (3 x verbetering- en aanpassingspremie).

- **KL 2006/16CJ/001** – De klacht betreft een verbetering- en aanpassingspremie (entiteit wonen) - te lange behandelingstermijn.

Ondernomen : De betrokkene wordt op de hoogte gebracht dat de vertraging in de behandeling van het dossier te wijten is aan het tekort aan onderzoekers voor de entiteit "wonen" en de grote toevloed aan nieuwe aanvragen. Alsook aan de nalatigheid van het opsturen van de gevraagde documenten door de betrokkene. De klager wordt in kennis gesteld dat, wanneer alle gevraagde documenten in het bezit zijn, zo vlug mogelijk een onderzoek zal plaatshebben en het dossier zal afgehandeld worden.

- **KL 2006/16CJ/002** – De klacht betreft bemerkingen over de voorschriften van een BPA – meerdere bouwlagen

Ondernomen : De klager kan niet akkoord gaan dat in haar omgeving meerdere woonlagen in het dakvolume worden gecreëerd. Dit zou volgens haar in strijd zijn met de voorschriften van het BPA. Het agentschap RO verklaart zijn standpunt en herhaalt dat de vergunningen niet strijdig zijn met de BPA-voorschriften.

- **KL 2006/16CJ/003** – De klacht betreft een premieaanvraag (entiteit wonen) – ingediend op 20 december 2005 – na telefonische navraag werd aan de verzoeker meegedeeld at er geen dossier op zijn naam gekend was.

Ondernomen : Aan de klager werden de bevindingen van de “entiteit wonen” weerlegd. Er zou geen spoor van een aanvraag terug te vinden zijn. In het later opgestuurde dossier zouden zich elementen bevinden die in tegenspraak zijn met wat de klager beweert.

Het dossier zal in 2006 verder worden behandeld na in bezit te zijn van de noodzakelijke gegevens. De betrokkene wordt er op gewezen, indien hij niet akkoord kan gaan met deze beslissing, hij beroep kan aantekenen bij de bevoegde instantie.

- **KL 2006/16CJ/004** – De klacht betreft een stedenbouwkundige vergunning (entiteit RO) – bouwen van een zendmast.

Ondernomen : De klager kan niet akkoord gaan met de bouw van een zendmast in zijn omgeving. Is niet akkoord met de motivering van de dossierbehandelaar.

De beweringen van de klager worden weerlegd. De opvolging van het dossier wordt uitgelegd aan de klager. Er zijn ook geen onregelmatigheden gevonden in het behandelen van het dossier.

- **KL 2006/16CJ/005** – De klacht betreft een verbeterings- en aanpassingspremie (entiteit wonen) – te lange behandelingstermijn (3 maanden overschreden).

Ondernomen : De klager wordt op de hoogte gebracht dat de vertraging te wijten is aan een tekort van onderzoekers en aan de hand van de opgestuurde facturen niet kan worden uitgemaakt of de installatie voldoet aan de opgelegde normen. Er zou een bijkomende onderzoeker in dienst treden en aan de klager wordt verzekerd dat zijn dossier absolute voorrang zal krijgen.

- **KL 2006/16CJ/006** – De klacht betreft beschermingsdossier monument (entiteit onroerend erfgoed) – Niet akkoord met de aanwezigheid van de dossierbehandeling bij het bekijken van het monument met een kandidaat-koper.

Ondernomen : Aan de klager worden zijn beweringen en opmerkingen weerlegd. Er wordt naar de klager verwezen dat het weigeren om inlichtingen te verstrekken aan een kandidaat-koper van een beschermd monument dit tegen de deontologische code van de ambtenaar is. De dossierbehandelaar heeft in dit dossier een correcte houding aangenomen en de juiste standpunten ingenomen. Voor de misverstanden die tijdens het plaatsbezoek, de identiteit en de taak van de dossierbehandelaar ontstaan zijn, worden onze verontschuldigheden aangeboden.

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 RO is lichtjes verbeterd t.o.v. 2005 nl. gemiddelde doorlooptijd 27 dagen eind december 2006. 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 nog 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.

Er werd verder nauwlettend toegezien op de telefonische bereikbaarheid. Wekelijks wordt door de balie een lijst aan het afdelingshoofd bezorgd met de medewerkers die moeilijk of niet te bereiken waren.

Aan de hand van een zelfopgemaakte database om gewone klachten betreffende bouw misdrijven te registreren kunnen we opmaken dat er in 2006 - 131 klachten ingeschreven zijn waarvan 52 anoniem. Deze klachten werden door het afdelingshoofd en de entiteit inspectie RWO opgevolgd.

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.

Opmerking :

Gelieve in 2007 rekening te houden met BBB !

Afsplitsing van de entiteit "Wonen" en de entiteit "Inspectie RWO".

In 2007 zullen de heer B. Van Assche en Brigitte Moerman nog uitsluitend bevoegd zijn respectievelijk als klachtenmanager en -behandelaar voor de entiteit "Ruimtelijke Ordening-Onroerend Erfgoed".

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Agenschap R-O Vlaanderen R-O West-Vlaanderen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	7
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	2
----------------------------------	---

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:	1
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	

	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	6
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	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.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	

Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	mail:	4
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	
	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.

1 gegronde/ 1 deels gegronde/4 ongegronde

1 opgelost/1 onopgelost

1 onheuse bejegening/ 1 andere

3. Klachtenbeeld 2005

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

Van de 8 klachten uit 2006 zijn er 5 ongegrond en 1 onontvankelijk. Elk van de klagers heeft daarover een omstandige schriftelijke toelichting gekregen.

Klacht nr. 2 betreft het behandelen van bezwaarschriften in een bepaald dossier. De klachtenbehandelaar heeft geconstateerd dat dit inderdaad niet tot in de puntjes is verlopen. Het is echter niet zeker of een grondiger onderzoek tot een andere beslissing zou hebben geleid. Deze vaststellingen zijn aan de klager gemeld;

Hij is ook gewezen op de juridische mogelijkheden die hem nog restten.

Klacht nr. 3 is geen klacht van een burger. Het betreft een brief van een gemeentebestuur over een uit de hand gelopen telefoongesprek tussen een personeelslid van het gemeentebestuur en een personeelslid van de dienst naar aanleiding van een bepaald dossier.

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 klachtenbehandeling zelf heeft geen aanleiding gegeven tot concrete realisaties of voorstellen met betrekking tot een verbetering van de dienstverlening.

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](#)

Vragenlijst voor het verslag 2006 over uw klachtenmanagement

Wonen - Vlaanderen

1. Cijfergegevens

	Aantal	
Totaal aantal klachten:	174	100%

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	107	61%
	meer dan 45 dagen:	67	39%
	gemiddelde:	47	

Aantal onontvankelijke klachten:	136	78%
---	-----	-----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid (* bij dezelfde instantie!	Al eerder klacht ingediend (*):	2
	Meer dan een jaar voor indiening:	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	-
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	2
	Kennelijk ongegrond:	2
	Geen belang:	-
	Anoniem:	-
	Beleid en regelgeving:	129
	Geen Vlaamse overheid:	-
	Interne personeelsaangelegenheden:	-

	TOTAAL	136
--	--------	-----

Aantal ontvankelijke klachten:	38	22%
---------------------------------------	----	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7
	deels gegrond:	-
	ongegrond:	31

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	deels opgelost:	-
	onopgelost:	2

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:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	-
Onheuse bejegening:	-
Andere:	-

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	116	67%
	mail:	52	30%
	telefoon:	4	2%
	fax:	2	1%
	bezoek:	-	
TOTAAL		174	100%

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger	17	10%
	Kabinet (1):	136 (1)	78%
	Vlaamse ombudsdienst:	15	9%
	Georganiseerd middenveld	6 (2)	3%
	Andere: kanalen:		-
TOTAAL		174	100%

(1) 61 kabinetsnota's betroffen KH, die zich in eerste orde tot het Koningshuis gericht hadden

(2) dit waren: een gemeenteraadslid, een raadsman, de VMSW, de Stad Gent (2x), het OCMW van Dendermonde

Lijst van de gebruikte afkortingen

AB: aanslagbiljet

BIV: Beroepsinstituut van de Vastgoedmakelaars

BVR: Besluit van de Vlaamse Regering

CBFA: Commissie voor het Bank-, Financie – en Assurantiewezen

GBI: Gezamenlijk belastbaar inkomen

HP: huurprijs

HS: huursubsidie

KH: kandidaat – huurder(s)

OTP: onderzoek(en) ter plaatse

PTL: personen ten laste

RWO: Ruimtelijke Ordening, Wonen en Onroerend Erfgoed

SHM: sociale huisvestingsmaatschappij(en)

TIL: tegemoetkoming in de leningslast

VAP: verbeterings – en / of aanpassingspremie

VGW: verzekering gewaarborgd Wonen

VHM: Vlaamse Huisvestingsmaatschappij

VMSW: Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen

ZH: zittende huurder(s)

2. Inhoud van de klachten

Per categorie:

- het aantal gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/ onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

I. HET TOTAAL AANTAL KLACHTEN, ZIJNDE DE ONTVANKELIJKE + DE ONONTVANKELIJKE SAMEN**II. HET AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN MET UITSPLITSING OVER DE GEGRONDE EN DE ONGEGRONDE****III. HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN MET UITSPLITSING OVER DE OPGELOSTE EN DE ONOPGELOSTE****IV. HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN MET HUN RESPECTIEVE GESCHONDEN OMBUDSNORM(EN)****I. Het totaal aantal klachten, zijnde de ontvankelijke + de onontvankelijke samen**

Categorie	Aantal	Percentage (%)
Sociale woningen	111	63
VAP	15	9
HS	24	14
Kwaliteitsbewaking	7	4
VGW	3	2
Varia	11	6
Oude stelsels (TIL)	1	2
Federale wetgeving	2	
Totaal	174	100

II. Het aantal ontvankelijke klachten met uitsplitsing over de gegronde en de ongegronde

Categorie		Gegronde	Ongegrond
Sociale woningen	2	0	2
VAP	7	2	5
HS	20	2	18
Kwaliteitsbewaking	2	0	2
Verzekering Gewaarborgd Wonen	3	3	0
Varia	3	0	3
Oude stelsels (TIL)	1	0	1
Federale wetgeving	0	0	0
Totaal	38	7	31

III. Het aantal gegronde klachten met uitsplitsing over de opgeloste en de onopgeloste

Categorie		Opgelost	Onopgelost
Sociale woningen	0	0	0
VAP	2	2	0
HS	2	1	1
Kwaliteitsbewaking	0	0	0
VGW	3	2	1
Varia	0	0	0
Oude stelsels (TIL)	0	0	0
Federale wetgeving	0	0	0
Totaal	7	5	2

IV. Het aantal gegronde klachten met hun respectieve geschonden ombudsnorm(en)

Categorie		Ombudsnorm	Aantal
Sociale woningen	0	-	0
VAP	2	Te lange behandeltermijn	2
HS	2	Te lange behandeltermijn	2
Kwaliteitsbewaking	0	-	0
VGW	3	Niet correcte beslissing	1
		Ontoereikende informatieverstrekking	2
Varia	0	-	0
Oude stelsels (TIL)	0	-	0
Federale wetgeving	0	-	0
Totaal	7		7

3. Klachtenbeeld 2006

I. SOCIALE HUURWONINGEN: 111 (63%)

A. Niet ontvankelijk	: 109
a) beleid en regelgeving (107)	: 86 KH
	: 20 (= 4+16) ZH
	: 1 vereniging
b) reeds eerder klacht ingediend	: 1 KH
c) juridictioneel beroep aanhangig	: 1 KH
B. Ontvankelijk, maar ongegrond	: 2 ZH
C. Ontvankelijk en gegrond	: 0
	111

A. Niet ontvankelijk (109)

Om de hierna volgende redenen werd tot de onontvankelijkheid besloten:

- a) beleid en regelgeving (107)
 - 1) De aanleiding tot de 86 klachten van KH inzake de al te lange wachttijden, die de toewijzing van een sociale woning voorafgaan, vloeit voort uit de ontoereikendheid van de middelen, die op beleidsniveau beschikbaar zijn;
 - 2) De klachten van 4 ZH aan het adres van hun openbare verhuurder, omtrent de onmogelijkheid om hun verzoeken tot interne mutatie in te willigen zijn onrechtstreeks eveneens het gevolg van

- het nijpend tekort aan sociale huurwoningen;
- 3) Een beleidsbeslissing ligt aan de basis van de opheffing van de VHM, het agentschap Inspectie RWO en de vervanging ervan door de VMSW, zonder voogdij over de SHM: 16 klachten van ZH kwamen hierdoor terecht bij Wonen – Vlaanderen, zijnde een IVA die evenmin over een toezichtsbevoegdheid ten aanzien van de SHM beschikt, waardoor onze organisatie noodgedwongen moest opteren voor een loutere doorverwijzing van de klager naar de plaatselijke commissaris van de voormalige VHM, naar het agentschap Inspectie RWO en naar de Vlaamse ombudsdienst. Het betrof de hierna volgende aangelegenheden: de onkostenjaarafrekening, de onwil om gevolg te geven aan de uitvoering van een vonnis tot betaling van schadevergoeding aan de maatschappij, de te hoge huurprijs in verhouding tot het gebrek aan comfort, de algemene abominabele toestand van het appartementsgebouw, de slechte staat van de toegewezen woning (2x), de geplande plaatsing van zendmasten op het gebouw, de aftandse buitenschrijnwerkerij met enkel glas, de herhuisvesting ingevolge renovatiewerken, de uitdrijving op basis van het huurcontract en een vonnis van de vrederechter, de kapitaalsuitkeringen in het kader van pensioensparen, die mede bepalend zijn voor de huurprijsberekening, de uitdrijving na het overlijden van de moeder van de klager, ingevolge de weigering van de toewijzing van een andere (= kleinere) sociale woning, de huurder van een stadswoning, wiens kandidatuur bij een SHM geweigerd wordt om reden dat er geen sprake is van woonbehoefte, de huurwaarborgafrekening, de vermeende schending van de privacy door een sociaal assistente, die namens de SHM vragen kwam stellen n.a.v. de overdracht van woningen door Sidmar aan De Volkshaard, de onmogelijkheid om een aanslagbiljet voor te leggen;
 - 4) Het door een gehandicaptenvereniging aangeklaagde al te geringe aandeel van gehandicaptenwoningen op de totaliteit van woningen bij de SHM is ook een zaak van het beleid: de bouw van dergelijke woningen zou – volgens die vereniging – overigens niet noodzakelijk duurder moeten uitvallen dan de oprichting van een standaardwoning.
 - b) reeds een klacht ingediend (1)
 1. één brief over de wachttijd was een herhaling van een eerder geformuleerde klacht
 - c) juridische beroep aanhangig (1)
 1. voor een andere klager over hetzelfde thema dreigde de woonbehoefte (= dakloosheid), indien de vrederechter in het kader van een lopende juridische procedure tot een uithuiszetting zou besluiten.
- B. ~~Ontvankelijk, maar ongegrond (2)~~
1. De weigering van verkoop van de sociale huurwoning bleek terecht, om reden dat de bewuste woning niet behoorde tot de categorieën, waarop het kooprecht van toepassing was (= het zgn. overdrachtenbesluit);
 2. De klacht die ingegeven was door de vrees dat de kosten van de renovatiewerken op heel korte termijn op de huurders zouden verhaald worden, bleek onterecht: de SHM bevestigde ons dat een spreiding over een langere termijn in het vooruitzicht gesteld en ingecalculeerd was om abrupte huurprijsverhogingen te vermijden.
- C. ~~Ontvankelijk en gegrond (0)~~

II. DE VAP: 15 (9%)

A. Niet ontvankelijk	: 8
a) beleid en regelgeving	: 8
B. Ontvankelijk, maar ongegrond:	5
C. Ontvankelijk en gegrond	: 2
	15

A. ~~Niet ontvankelijk (8)~~

- a. beleid en regelgeving (8)
 1. In 7 gevallen werd de inkomensgrens van 20.000 euro als belachelijk laag bestempeld
 2. Eén persoon was van oordeel dat het logischer zou zijn dat het inkomen van 3 jaar vóór de

facturatedatum in aanmerking komt in plaats van het inkomen van 3 jaar voor de premieaanvraagdatum: geantwoord werd dat de factuurdata over verschillende jaren verschillende inkomensjaren met zich zouden meebrengen

B. ~~Ontvankelijk, maar ongegrond (5)~~

1. De oorspronkelijke volledige weigering kon na hernieuwing van de VAP – aanvraag na 19/05/2006 omgezet worden in een gedeeltelijke toekenning en een gedeeltelijke weigering: deze laatste werd betwist, maar bleek terecht om reden dat een aantal facturen te oud waren (= 14 maanden);
2. De weigering van de betoelaging van de sectionale garagepoort was terecht, om reden dat enkel werken die rechtstreeks verband houden met de verbetering van de woonfunctie in aanmerking komen;
3. De weigering van de premie voor de loutere vervanging van het enkel glas door dubbele beglazing was terecht, om reden dat het BVR en het MB de verplichting tot gelijkmatige vernieuwing van de buitenschrijnwerkerij opleggen;
4. De weigering van de VAP wegens inkomensgrensoverschrijding was terecht: er is gewezen op de mogelijkheid om te hernieuwen vanaf 19.05.2006, zijnde de datum van inwerkingtreding van het wijzigend BVR houdende verhoging van de inkomensgrens tot 25.000 euro;
5. De betrokkene beklagde zich over een onheuse bejegening aan de telefoon: gezien de precieze inhoud van de mondelinge mededelingen van de 2 partijen niet achterhaalbaar is, hebben wij abstractie gemaakt van deze klacht; wij hebben – ter compensatie – het ingestelde beroep tegen de terechte weigering wegens inkomensgrensoverschrijding ingevolge de optelling van de inkomens van de beide partners als klacht in dit rapport opgenomen: de 2 aanvragers leefden in het inkomensjaar nog niet samen, maar op de premieaanvraagdatum daarentegen waren beiden wel degelijk op het adres van de premiewoning gedomicilieerd.

C. ~~Ontvankelijk en gegrond (2: te lange behandeltermijn)~~

1. De aangekondigde betalingstermijn (5 maanden) werd met 2,5 maanden overschreden;
2. De in de toelichting beloofde termijn voor toezending van het dossiernummer (3 weken) werd met 4 weken overschreden.

Beide gevallen werden niettegenstaande de laattijdigheid toch als opgelost beschouwd, wegens de gunstige beslissing waarmee de dossierafhandeling afgerond kon worden.

III. **DE HS: 24 (14%)**

A. Niet ontvankelijk	: 4
a) beleid en regelgeving	: 3
b) reeds eerder klacht ingediend	: 1
B. Ontvankelijk, maar ongegrond	: 18
C. Ontvankelijk en gegrond	: 2
	24

A. ~~Niet ontvankelijk (4)~~

- a) beleid en regelgeving (3)
 1. Voor de klagster was het onbegrijpbaar dat een verhuizing naar Vlaanderen vanuit een woning in Wallonië van betoelaging uitgesloten werd;
 2. De huurders worden tegenover de eigenaars gediscrimineerd omwille van de te strenge HS – voorwaarden en de minimale subsidiebedragen;
 3. Volgens een quasi analoge klacht werden om dezelfde redenen hierdoor ook de gehandicapten in het bijzonder benadeeld.
- b) al eerder klacht ingediend (1)
 1. De installatiepremie was volgens de klager te laag [= dezelfde persoon als in rubriek a) 3].

B. ~~Ontvankelijk, maar ongegrond (18)~~

De hierna volgende weigeringen werden betwist, maar bleken reglementair te zijn:

1. De verlaten woning was geen krot: wegens de ernstige gebreken van de ontruimde woning leek een onbewoonbaarverklaring op het eerste gezicht onafwendbaar, maar ingevolge de nog voldoende stevige staat van de dragende structuur kon de eigenaar door een grondige verbouwing een onbewoonbaarverklaring en een verplichte sloping vrijdelen;
2. Analoge klacht, maar van een andere persoon;
3. De HP was te hoog met 2 PTL: de kinderen van + 18 jaar waren – na echtscheiding – weliswaar gedomicilieerd bij de aanvraagster, maar zij ontving op de referentiedatum geen kinderbijslag meer voor hen;
4. Door onnodig te wachten op de afgifte van een AB, geschiedde de aanvraag van de HS laattijdig: men is niet verplicht een volledig bundel in te dienen;
5. De gehuurde studio voldeed niet aan de minimale criteria;
6. De volgende studio, naar dewelke diezelfde persoon tussentijds verhuisde beantwoordde evenmin aan de minimale criteria;
7. De functioneel onaangepastheid van de ontruimde woning werd ingeroepen, maar de aanvrager was op de referentiedatum nog geen 65 jaar oud en evenmin getroffen door een invaliditeit van minstens 66%;
8. De bij een verlenging correct uitgevoerde HS – berekening resulteerde in een HS van minder dan 12,39 euro, waardoor de HS niet meer uitbetaalbaar was;
9. Diezelfde persoon richtte zich vervolgens met dezelfde klacht tot de Vlaamse ombudsdienst;
10. Een ander persoon riep op zijn beurt voor een analoge klacht ook de hulp in van de Vlaamse ombudsdienst;
11. Het op de 3^{de} verdieping door een bejaarde gehuurd appartement in een gebouw zonder lift werd als onaangepast gekwalificeerd;
12. De afloop van de 15 – jarige termijn lag aan de basis van de stopzetting van de HS - betalingen: bij de aanvang van de laatste 3 – jarige periode was de aandacht nochtans gevestigd op het naderende definitieve einde, maar de klager was dit vergeten;
13. De HS – aanvraag van een dakloze werd wegens laattijdigheid geweigerd: de betrokkene ging met aanpassing van het bestaande contract inwonen bij een zittende huurder (ZH) van een sociale woning, die zelf geen HS genoot;
14. Deze klacht was identiek aan deze van rubriek B.6: op éénzelfde datum werden zowel het kabinet (B.6) als de Vlaamse ombudsman (B.14) door éénzelfde persoon aangeschreven;
15. Een HS – dossier kan niet overgenomen worden door de borgsteller in het huurcontract, na de verhuizing van de HS – begunstigde naar Brussel;
16. Het GBI van de inwonende kinderen werd terecht in aanmerking genomen;
17. De opschorting van de betalingen vond zijn oorzaak in de vrij kort op elkaar volgende tussentijdse verhuizingen , die niet of met vertraging gemeld waren;
18. De verplichte verhuizing naar een andere sociale woning, wegens de renovatie van het eigen patrimonium gaf geen recht op een HS wegens het ontbreken van een ministeriële ongezonderkenning, ingevolge de opheffing van het BVR van 7.3.90 door het BVR van 19.12.96 (het zgn. Procedurebesluit).

C. Ontvankelijk en gegrond (2: te lange behandeltermijnen)

1. Tussen eensdeels de HS – aanvraagdatum en anderdeels de toezegging en de 1^{ste} betaling verliepen respectievelijk bijna 6 en 3 maanden;
2. De partner, die verhuist, verliest de HS en de persoon, die de subsidiewoning verder blijft bewonen, behoudt de HS: de kennisgeving van de weigering aan de verhuizende echtgenote liet al te lang op zich wachten en er werden vooraf zelfs documenten opgevraagd door de bevoegde gedeconcentreerde dienst in de provincie zodat ten onrechte de indruk is gewekt dat er een nieuwe toekenning van een HS aan haar zou volgen.

IV. **DE KWALITEITSBEWAKING: 7 (4%)**

- A. **Niet ontvankelijk** : 5
- a) juridictioneel beroep aanhangig: 1
 - b) beleid en regelgeving : 3
 - c) kennelijk ongegrond : 1

- B. **Ontvankelijk, maar ongegrond** : 2
 C. **Ontvankelijk en gegrond** : 0
 7

A. ~~Niet ontvankelijk (4)~~

- a) jurisdictieel beroep aanhangig (1)
 1. De laksheid van een burgemeester ten aanzien van de huisjesmelkerij in zijn gemeente werd aangeklaagd: de klaagster had na een OTP tegen “het stilzitten” van de burgemeester bij de minister een beroep ingesteld, waarvan de uitslag nog niet gekend was;
- b) beleid en regelgeving (3)
 1. De briefschrijver bekleeg zich in algemene bewoordingen over de hoge graad van leegstand en verkrotting in het Gentse zonder evenwel specifieke adressen op te sommen: wij zijn van oordeel dat de overheid binnen haar mogelijkheden (= het instrumentarium en de personeelscapaciteit) geenszins haar verantwoordelijkheid ontvlucht;
 2-3. Twee huurders vestigden de aandacht op “de keerzijde” van de regelgeving, nl. op het feit dat wie het waagt om een OTP in te laten stellen, het risico loopt om daarna uitgedreven te worden: het gegeven dat de lokale actoren louter gehouden zijn tot een inspanningsverbintenis en niet tot een resultaatsverbintenis biedt dus weinig vooruitzichten op een alternatieve huisvesting, in het licht van het tekort aan sociale woningen.
- c) kennelijk ongegrond (1)
 1. Een eigenares, tegen wie reeds enkele procedures liepen wegens verhuring van abominabele panden, voelde zich de dupe van het volgens haar ongeoorloofde optreden van de inspecteurs: de door haar geformuleerde aantijgingen waren evenwel niet onderbouwd en de adressen van de gebouwen, waarover zij het had, waren evenmin gepreciseerd.

B. ~~Ontvankelijk, maar ongegrond (2)~~

1. Een huurder van een kamer bekleeg zich over de hoge huurprijs en de slechte staat van het gehuurde goed: de administratie beging geen fout, maar gaf het advies om deze aangelegenheid eerst aan te kaarten bij de eigen gemeente met het oog op een vooronderzoek, gevolgd door een gebeurlijk OTP via onze gedeconcentreerde dienst in de provincie;
 2. De verwijten dat de gewestelijke overheid niets ondernam tegen 3 leegstaande panden in de eigen gemeente en er geen nuttige bestemming aan gaf, bleken ongegrond: de panden waren wel degelijk geïnventariseerd, maar het opleggen van een maatregel van sociaal beheer, waarop aangestuurd werd, hoort toe aan de lokale actoren.

C. ~~Ontvankelijk en gegrond (0)~~

V. **VERZEKERING GEWAARBORGD WONEN: 3 (2%)**

- A. **Niet ontvankelijk** : 0
 B. **Ontvankelijk, maar ongegrond** : 0
 C. **Ontvankelijk en gegrond** : 3
 3

A. ~~Niet ontvankelijk~~: 0

B. ~~Ontvankelijk, maar ongegrond~~: 0

C. ~~Ontvankelijk en gegrond (3)~~

1. De tekst van de webstek was onvolledig (ontoereikende informatieverstrekking): er was niet gespecificeerd dat de oppervlaktebeperking enkel gold voor nieuwe woningen en dat deze begrenzing niet van toepassing was op bestaande woningen: de tekst werd vervolledigd, waardoor de schending van de ombudsnorm ongedaan gemaakt werd (opgelost);
 2. De onterechte oorspronkelijke weigering van de VGW (foutieve beslissing van ethias) om reden dat het een herfinancieringslening zou betreffen, werd door ethias omgezet in een toekenning, nadat aangetoond werd dat de leningsmodaliteiten slechts aangepast werden zonder opmaak van een nieuwe authentieke akte (opgelost);
 3. In de toelichting bij de aanvraagformulieren voor de VGW was onvoldoende benadrukt

(ontoereikende informatieverstrekking) dat de dekking niet verleend werd aan zelfstandigen bij werkloosheid (ingevolge faling bijvoorbeeld...): de tekst werd weliswaar aangepast, maar de dekking kan reglementair uiteindelijk toch niet verleend worden, zodat in hoofde van de klager deze aangelegenheid onopgelost bleef.

VI. VARIA: 11 (6%)

A. Niet ontvankelijk	: 8
a) beleid en regelgeving	: 7
b) kennelijk ongegrond:	: 1
B. Ontvankelijk, maar ongegrond:	3
C. Ontvankelijk en gegrond	<u>: 0</u>
	11

A. ~~Niet ontvankelijk~~ (8)

a) beleid en regelgeving (7)

1. De huurprijzen in de sociale sector in Wallonië zijn te hoog;
2. Een gezin met 13 kinderen kan zich niet verzoenen met het plafond (265.570 euro in dit geval) inzake de toegelaten waarde van de aangekochte woning, waarvoor een VWF – lening aangevraagd werd;
- 3-4. Het ontbreken van een controle – en interventiesysteem qua grond – en woningprijzen wordt aan de kaak gesteld;
5. Het bedrag van de VHM – lening is ontoereikend om ook de afwerking (= vloeren, keuken, badkamer) te financieren van de sociale koopwoning;
6. Het tekort aan standplaatsen voor woonwagens is ook een reden voor misnoegdheid bij 1 persoon;
7. De overheid onderneemt niets tegen de praktijken van banken en immokantoren: een in te voeren mechanisme zou er moeten voor zorgen dat de lonen gelijke tred houden met de grondprijsstijgingen.

b) kennelijk ongegrond (1)

1. In een bundel, omvattende 11 pagina's, werd zowat alles aangeklaagd wat in de maatschappij – volgens de briefschrijver – misloopt.

B. ~~Ontvankelijk, maar ongegrond~~ (3)

1. Een openbare verkoop van kavels door een OCMW zonder koppeling hieraan van voorwaarden (qua inkomen en onroerend bezit) is toegestaan, tenzij die goederen afkomstig zouden geweest zijn uit een legaat met specifieke voorwaarden, die dan uiteraard na te leven zijn: dit laatste was hier niet het geval;
2. De uitoefening van het voorkeepsrecht bleek volkomen terecht verlopen te zijn: de klager stelde wel – in bijkomende orde – de afbakening op zich van het gebied in vraag, waarbij de aangrenzende gronden, in eigendom van de familie van de vroegere burgemeester “buiten schot” bleven;
3. Inzake het sociale woonkrediet voelde iemand zich als Vlaming benadeeld en gediscrimineerd omdat de maximale verkoopwaarde van een appartement in Vlaanderen, lager was dan in Brussel en Wallonië: er was niet echt een gegronde reden om zich benadeeld te voelen gezien voor andere verrichtingen de regeling in Vlaanderen dan weer gunstiger uitviel (de staatshervorming, waarbij elke deelstaat voor een aantal materies zelf beslist is het resultaat van een democratische besluitvorming, waar de burgers van de onderscheiden gebieden zich moeten bij neerleggen). Voor alle burgers in hetzelfde gewest (die in dezelfde voorwaarden verkeren) gelden identieke voorwaarden: de klacht omtrent discriminatie is derhalve volkomen ongegrond

C. ~~Ontvankelijk en gegrond~~ (0)

VII. OUDE STELSLS: 1 (VII en VIII samen: 2%)

- A. **Niet ontvankelijk** : 0
B. **Ontvankelijk, maar ongegrond** : 1
C. **Ontvankelijk en gegrond** : 0
1

A. ~~Niet ontvankelijk (0)~~

B. ~~Ontvankelijk, maar ongegrond (1)~~

1. De invordering van een TIL wegens de voortijdige verkoop van een DF – appartement werd betwist: de administratie beschikte echter over een vonnis waarin de eigenaar – verkoper in het ongelijk gesteld werd.

C. ~~Ontvankelijk en gegrond (0)~~

VIII. FEDERALE WETGEVING: 2

- A. **Niet ontvankelijk** : 2
a) beleid en regelgeving : 1
b) meer dan 1 jaar voordien : 1
B. **Ontvankelijk, maar ongegrond** : 0
C. **Ontvankelijk en gegrond** : 0
2

A. ~~Niet ontvankelijk (2)~~

a) beleid en regelgeving

1. Kritiek op:

- de BTW – regeling: “wie materialen aankoopt, moet 21% BTW betalen”;
- de verplichte inschakeling van een geregistreerde aannemer om fiscale voordelen te bekomen bij de uitvoering van bepaalde energiebesparende maatregelen

b) meer dan 1 jaar voordien

1. Een persoon klaagt zich NA 19 JAAR over de hoogte van het (geïndexeerde) KI van zijn in 1987 gebouwde woning: de vaststelling van het KI geschiedt kort na de oprichting van de woning, waarna de eigenaar bezwaar kan indienen vóór het einde van een vooropgestelde termijn. Hij heeft nagelaten dit te doen.

B. ~~Ontvankelijk, maar ongegrond (1)~~

C. ~~Ontvankelijk en gegrond (0)~~

4. CONCRETE ACTIES, REALISATIES EN VOORSTELLEN, die klachtengerelateerd zijn

A. Op louter administratief gebied

- de inschakeling van de Administratie Binnenlandse Aangelegenheden voor een dispuut van een klager met het plaatselijke OCMW;
- een contactname met “de woonwagenwerking” en de opmaak van een nota aan de minister, waarin zijn aandacht gevraagd wordt voor het tekort aan woonwagenterreinen;
- de indieners van de in 2006 wegens inkomensoverschrijding geweigerde VAP-aanvragen zijn in aansluiting aan de inwerkingtreding van het gewijzigde VAP – BVR door de gedeconcentreerde diensten in de 5 provincies opnieuw aangeschreven geweest;
- een doorverwijzing – met opgave van de nodige coördinaten – naar de bevoegde instanties, telkens het materies betrof, die niet tot het eigen takenpakket behoorden, zijnde bijvoorbeeld :
 - de federale overheidsdiensten inzake huurwetgeving, fiscaliteit en consumentenbelangenbehartiging;
 - de controle-organismen, zoals het CBFA en het BIV;
- het gebrek aan voogdijbevoegdheid van onze IVA over de SHM heeft ons niet belet om in een aantal gevallen toch de SHM te raadplegen en kennis te nemen van hun standpunt;
- inzake de VGW: vervollediging van de info op de webstek en tekstaanpassing van de toelichting wat de

zelfstandige beroepen betreft.

B. Op gebied van regelgeving

- de opmaak van een wijzigend ontwerp – BVR voor de VAP, resulterend op 19.05.2006 in een gewijzigd VAP – BVR, houdende verhoging van het toegelaten belastbaar inkomen tot 25.000 euro, te vermeerderen met 1.300 euro per inwonende PTL.
- de opmaak van een ontwerp-BVR voor een nieuw HS-stelsel (met geactualiseerde bedragen en afgestemd op de VWC), resulterend in de definitieve goedkeuring van een nieuw HS – BVR op 02.02.07 met inwerkingtreding op 01.05.07;
- de opmaak van een nieuw ontwerp-BVR voor een renovatiepremie, waarvan de definitieve goedkeuring omstreeks de BATIBOUW-periode betracht wordt, gevolgd door een spoedige inwerkingtreding.

5. PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING

De inwerkingtreding van BBB en de vervanging van de VHM door de VMSW met bijsturing van haar bevoegdheden en taken, waaronder het wegvallen van de voorgedij van de voormalige VHM over de SHM heeft een weerslag gehad op de klachtenbehandeling ten aanzien van de ZH.

Voorheen werden deze doorgewezen naar de VHM. Dit kon in de loop van 2006 niet meer. Een standaardbrief werd opgesteld met opsomming van de instanties tot dewelke zij zich voortaan kunnen wenden, met name:

- de commissaris van de voormalige VHM, in afwachting van de aanstelling van de toezichthouders;
- het Agentschap Inspectie RWO;
- de Vlaamse ombudsdienst

Met het oog op de inkorting van de antwoordtijd zijn de volgende maatregelen getroffen:

- de invoering van 2 standaardbrieven (resp. voor de KH voor een sociale woning en de ZH), die uiteraard in functie van de specificiteit van de individuele problematieken aangepast worden.

Inzake de eerstgenoemde brief werd – met het oogmerk van een productiviteitsverhoging – overgegaan tot:

- de afschaffing van de bijlagenlijst, zij het uiteraard met behoud van de gebruikelijke bijlagen zelf, die afgestemd zijn op de streek waar de KH woont.
- de vervanging van de inhoudelijke uiteenzetting in de HS – rubriek door een loutere verwijzing naar de bijgevoegde toelichtingen aangaande het huidige en het toekomstige HS – stelsel;
- de afschaffing – in samenspraak met het Kabinet van de Koning – van de begeleidende brief bij het afschrift van ons antwoord, hetwelk aan het voornoemd Kabinet telkens is te bezorgen en de wekelijkse, maar gebundelde verzending ervan.

Voor het jaar 2007 zijn supplementaire ingrepen gepland:

- de classificatie bij ontvangst van de inkomende documenten per onderwerp met een prioritaire behandeling van de brieven, waarvoor een “aanpasbaar” standaardantwoord kan volstaan, zonder dat de meer complexe gevallen uiteraard uit het oog zullen verloren worden;
- de opmaak van bijkomende standaardbrieven voor minder frequent voorkomende, maar toch regelmatig weerkerende items: zo iets is bijvoorbeeld doenbaar inzake de sociale woonkredieten en de kritieken op de praktijken van banken en immokantoren, alsook op de afwezigheid van een controle – en interventiesysteem ten aanzien van de stijging van de grond – en woningprijzen.

6. BESLUIT: DE ESSENTIE VAN HET KLACHTENJAARRAPPORT 2006 IN EEN NOTENDOP

Op een totaal van 25.202 dossiers (VAP: 15.971; HS: 4.217; VGW: 5.014) tellen wij 7 gegronde klachten. Van die 7 werden er 5 opgelost en bleven er 2 onopgelost.

De uitleg hierna toont aan dat de fout op zich niet de oorzaak is van die “onopgelostheid”: ook zonder foutieve handeling zou de eindbeslissing hoe dan ook negatief geweest zijn.

- 2 VAP – dossiers:
 - de in de kennisgeving van het bedrag van de VAP beloofde maximale termijn van 5 maanden waarin de betaling vanuit Brussel zou volgen, werd met 2,5 maanden overschreden: de opgelopen vertraging kon weliswaar niet ongedaan gemaakt worden, maar het bundel werd wel afgesloten met een positieve beslissing, zodat de gegronde klacht (waar blijft de storting?) vooralsnog als OPGELOST beschouwd werd;
 - de in de toelichting beloofde toezending van een ontvangstmelding binnen de 3 weken door de bevoegde gedeconcentreerde dienst in de provincie, liet 7 weken op zich wachten: een en ander was te wijten aan personeelsproblemen (afwezigheden wegens ziekte, heelkundige ingrepen,...), in combinatie met een toename van het aantal ingediende VAP – aanvragen na de verhoging van de inkomensgrens. Desondanks kreeg ook dit bundel de kwalificatie “OPGELOST”, gezien een premie toegekend werd. Wij benadrukken dat de bedoelde toezending binnen de 3 weken gèèn reglementair opgelegde verplichting betreft.

- 2 HS – dossiers:
 - Het onderzoek van het HS – bundel, met inbegrip van de 2 voorgeschreven OTP, door de bevoegde gedeconcentreerde dienst in de provincie, nam bijna 6 maanden tijd in beslag. De vereffeningsprocedure in Brussel duurde bijna 3 maanden. Tussen de aanvraagdatum en de storting verliepen ± 9 maanden. Ondanks de relatief lange afhandelingsduur werd toch geopteerd voor de kwalificatie “OPGELOST”, wegens de afsluiting met een positieve beslissing;
 - Na opvraging van onnodige documenten door de bevoegde gedeconcentreerde dienst in de provincie kwam men na 9 maanden tot het laattijdige besluit dat de HS wegens verlating van de HS – woning door 1 van beide partners te weigeren was. De mededeling van de weigering van de HS aan de verhuizende partner had onmiddellijk moeten gebeuren (= ONOPGELOST).

- 3 VGW – dossiers:
 - ETHIAS heeft haar oorspronkelijke negatieve beslissing herzien, nadat gebleken was – mits verduidelijking door de bank – dat enkel de oorspronkelijke leningsmodaliteiten aangepast werden en dat het hoegenaamd geen volledig nieuwe herfinanciering betrof. De incorrecte beslissing werd gerectificeerd. Deze zaak werd dus OPGELOST;
 - Een klaagster stelde vast dat de tekst van de webstek onvolledig was: de oppervlaktebeperking geldt enkel voor nieuwe en niet voor bestaande woningen. De tekst werd vervolledigd, waardoor de ontoereikende informatieverstrekking ongedaan werd gemaakt (= OPGELOST);
 - Een gefailleerde zelfstandige leefde op basis van de documentatie in zijn bezit in de overtuiging dat hij kon genieten van uitkeringen in het kader van de VGW - dekking. Gezien het niet voor de hand ligt om het onvrijwillige karakter van een falen van een zelfstandige te bewijzen, is de VGW – dekking bij zelfstandigen beperkt tot de gevallen van arbeidsongeschiktheid. Pagina 4 van de toelichting (zie bijlage) maakt thans een meer expliciet onderscheid tussen de regeling voor werknemers en die voor zelfstandigen. De info werd weliswaar verduidelijkt maar de terechte negatieve beslissing bleef gehandhaafd, op grond waarvan deze aangelegenheid in hoofde van de gefailleerde ONOPGELOST bleef.

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](#)

Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	362
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	333
	Onontvankelijk	16
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie (omzendbrief 3.4)	Al eerder een klacht ingediend	2
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	7
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	4
	Kennelijk ongegrond	2
	Beleid en regelgeving	0
	Interne personeelsaangelegenheden	0
	Geen belang	1
Aantal klachten volgens de drager	Brief	275
	Mail	44
	Telefoon	37
	Fax	3
	Mondeling	3
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	169
	Via kabinet	157
	Via Vlaamse ombudsdienst	10
	Via georganiseerd middenveld	9
	Andere kanalen	17
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	>10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	33
	Mediaan	28
	0-20 dagen	115
	21-45 dagen	124
	46-90 dagen	61
	>90 dagen	15
Aantal klachten volgens de mate van gegrondheid	Gegrond	35
	Deels ongegrond	0
	Ongegrond	219
Aantal (deel) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	19
	Deels opgelost	17
	Onopgelost	12
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



DE GELUKKIGE HAARD 3315

Huurlerscoöperatieve
Sociale Huisvestingsmaatschappij erkend door
De Vlaamse Huisvestingsmaatschappij onder nr. 3315
Seringestraat 2 - 8400 OOSTENDE - Tel. 059/70.53.26 - Fax 059/80.63.50

BTW BE 405.260.456
PCR 000-0010584-11
FORTIS 001-0152767-68

Burgelijke vennootschap, die de rechtsvorm van een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, met statutair opmerk, aangenomen heeft en ingeschreven is in het register van de burgerlijke vennootschappen in de rechtbank van koophandel te Brugge, Afdeling Oostende onder nr. 4

Oostende, 14 februari 2007.

Vlaamse Ombudsdienst

Leuvenseweg 86

1000 BRUSSEL

Uw referentie : 20061215-bdu-cdp
Uw brief van : 15/12/2006
Onze referentie : 2007/000114
Code CP : 2007/A407
Contact persoon : H.J. AMPE
Telefoon : 059/705326

Betreft : Klachtenrapportage

Geachte,

Als bijlage vindt u de vragenlijst voor het verslag 2006 over de interne klachtenbehandeling binnen onze SHM.

Hoogachtend,

Voor De Gelukkige Haard,

H.J. AMPE
directeur

Vlaamse Ombudsdienst
Leuvenseweg 86
1000 Brussel

15-02-2007

Bijlage: 1

Vragenlijst voor het verslag 2006 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	16

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	16
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	2
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

Aantal ontvankelijke klachten:	
--------------------------------	--

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	9
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	12
	deels opgelost:	
	onopgelost:	2

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:	<input type="radio"/>
Te lange behandeltermijn:	<input type="radio"/>
Ontoereikende informatieverstrekking:	<input type="radio"/>
Onvoldoende bereikbaarheid:	<input type="radio"/>
Onheuse bejegening:	<input type="radio"/>
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:	

1 KLACHT WERD INGETROKKEN

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	16
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	16
	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.

technisch 6 - burenruzie 5 - burenhinder 5 - administratie 3 -
geluidshinder 1

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

- Quasi alle klachten zijn opgelost (technische, administratieve, burenruzie, burenhinder)
2 huurders van een nieuwbouwwoning hebben een procedure ingesteld tegen de aannemer en de maatschappij voor werken, die door de aannemer moesten in orde gebracht worden.
Intussen heeft de aannemer deze werken uitgevoerd.
De hoofdreden van de huurders om naar de rechtbank te stappen was het niet - aanleggen van het openbaar domein (werken zijn intussen gestart in opdracht van AGI).
Wij wachten het verloop van de procedure af.
- Een huurder heeft zijn klacht ingetrokken (burenruzie).

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 de wijk "De Nieuwe Stad" is er een samenwerkingsakkoord afgesloten met Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen voor het verbeteren van de leefbaarheid.
- Aan de technische en administratieve dossiers wordt onmiddellijk opdracht gegeven.
- Voor het beter bijhouden van de klachten en het opmaken van de historiek zal een computerprogramma opgesteld worden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Rubriek van ingetrokken klachten.

Vragenlijst voor het verslag 2006 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **Bouwmaatschappij de Noorderkempen**

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:	7 dagen

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:	

Aantal ontvankelijke klachten:	
---------------------------------------	--

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	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:	
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal 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.

De drie ontvangen klachten hebben betrekking op technische aangelegenheden. Twee van deze drie klachten zijn deels gegrond en één ervan kan als volledig gegrond worden beschouwd.

Eén klacht is ondertussen volledig opgelost. Voor de andere klachten zijn er al maatregelen genomen maar deze kunnen voorlopig nog niet volledig afgesloten worden.

De klachten die onze maatschappij in 2006 heeft ontvangen, zijn onder de norm van lange behandeltermijn geplaatst.

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

Vanaf oktober 2006 is onze maatschappij van start gegaan met een eigen klachtenbeleid. Hierdoor hebben wij in 2006 drie klachten kunnen noteren, die betrekking hebben op technische problemen aan de woning. Gezien onze maatschappij beroep doet op een externe technische dienst verloopt de opvolging ervan niet altijd even vlot.

De meldingen worden verondersteld opgelost te zijn door de aangestelde aannemer, indien de huurder in kwestie hierover niet opnieuw een melding maakt.

Daarnaast willen wij er ook op wijzen dat de oorzaak van bepaalde technische klachten soms te wijten is aan de huurder zelf. Door de woning goed te onderhouden, kunnen problemen vermeden worden. Bovendien dient de huurder zelf de nodige initiatieven te nemen om de technische problemen op te lossen (zelf bellen naar aannemers). Indien zij dit nalaten kunnen problemen aanslepen en zelfs nog groter worden.

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?

Tot op heden zijn er nog geen concrete realisaties en verbeteringen aangebracht ten gevolge van het klachtenbeleid.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 met klachtenbehandeling begonnen is.

De klachten die via een aangetekend schrijven op onze maatschappij toekomen, worden via de directeur aan de klachtenbehandelaar bezorgd. Vervolgens wordt er een ontvangstmelding naar de betrokken persoon verstuurd. De klachten worden door de klachtenbehandelaar genoteerd en 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 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](#)



Burgerlijke Vennootschap die de vorm van een Coöperatieve Vennootschap met Beperkte Aansprakelijkheid heeft aangenomen. Register der Burgerlijke Vennootschappen die de vorm van een handelsvennootschap hebben aangenomen ter griffie van de Rechtbank van Koophandel van Brussel onder het nummer 117. Bouwmaatschappij tot nut van het algemeen, onderworpen aan de Huisvestingscode, erkend door de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij onder het nummer 235.

Aan de heer Bernard Hubeau
Vlaams Parlement

Leuvenseweg, 86
1000 BRUSSEL

U/Brief

U/Ref.

O/Ref.

O/Brief

22 december 2006

Geachte,

Betreft: toepassing van het klachtendecreet

In bijlage maak ik u de klachtenprocedure over zoals die door ons dagelijks bestuur werd vastgelegd. In schrijven van 15 december werden al onze huurders geïnformeerd terzake.

Tot op heden ontvingen wij één klacht die wel ontvankelijk was maar niet gegrond. Het ging om een klacht met meerdere elementen die niet categoriseerbaar zijn. De klacht werd nog dezelfde dag behandeld en beantwoord.

Ik hoop u met dit schrijven voldoende te hebben geïnformeerd.

Karel Gutschoven
Directeur

Hoe handel je wanneer je een probleem hebt:

A. Gewone vragen en problemen :

Algemene principes:

Wanneer je als huurder of kandidaat-huurder klachten, problemen en/of vragen hebt over bijvoorbeeld de toewijzing, de informatieverstrekking of de staat van de huurwoning, dan wil je deze liefst zo snel en efficiënt mogelijk opgelost zien. Daarvoor moet je eerst de zaak bespreken met het bevoegde personeelslid. Indien het niet lukt om een voor jou goede oplossing te vinden volgt verder de in deze tekst genoemde klachtenprocedure.

Voor gelijk welk probleem ga je als volgt te werk:

- Meld het probleem aan de maatschappij op gelijk welke wijze: wij zorgen dat het bevoegde personeelslid met u in contact komt. Indien het personeelslid op het ogenblik van uw vraag niet aanwezig is op het kantoor, spreek dan goed af wanneer en waar hij u kan contacteren. Voor problemen met de gehuurde woning is bijna zeker een bezoek ter plaatse noodzakelijk, ook hiervoor moeten de nodige afspraken gemaakt en verwachten wij dat u zich aan de afspraken houdt.
- Als dit niet lukt: maan ons schriftelijk aan om het probleem op te pakken.
- Als je probleem nog niet is opgelost wend je dan – en dan pas – rechtstreeks naar de directeur van de huisvestingsmaatschappij (zie klachtenprocedure)
- Pas als dit allemaal geen resultaat geeft kan je met je klacht alleen nog naar bepaalde instanties voorzien in het klachtendecreet van 1 juni 2001. (zie beroepsprocedure)

Let wel op: de huisvestingsmaatschappij is gebonden aan de sociale huurwetgeving. Ze kan je dus geen oplossing aanbieden die niet conform deze huurwetgeving is.

Meer in detail:

Mondeling signaleren van het probleem

Signaleer het probleem zo snel mogelijk aan de huisvestingsmaatschappij. Dit kan best mondeling of telefonisch.

Houdt rekening met onze openinguren.

De loketten zijn geopend op maandag, woensdag, donderdag van 9 tot 11 u.

Telefonisch zijn we bereikbaar op 02 363.10.50 elke dag van 9 tot 12 u en van 13 tot 16 u.

Dringende zaken kan je buiten de openinguren melden op ons antwoordapparaat.

Hou er rekening mee dat de huisvestingsmaatschappij niet altijd onmiddellijk op je vraag of klacht kan ingaan. In ieder geval probeert de huisvestingsmaatschappij dit binnen een redelijke termijn op te lossen.

Zeker als het over een technisch probleem in de woning gaat: geef duidelijk aan wanneer de huisvestingsmaatschappij de woning kan betreden.

Als de mondelinge vraag niet lukt: schriftelijke bevestiging van het probleem

Als na deze vraag of mededeling het probleem niet wordt opgelost, of voor jou niet afdoende, of niet binnen een redelijke termijn of beloofde termijn, meld je dit best schriftelijk. Bezorg de brief aan de huisvestingsmaatschappij. Zet in dit schrijven een beknopte omschrijving van het probleem en vraag hoe en binnen welke termijn de huisvestingsmaatschappij dit probleem zal oplossen. Zeg hier ook wanneer je dit al mondeling had doorgegeven. Je kan ook eigen suggesties tot probleemoplossing vermelden. Als je aangeeft wanneer je bereikbaar bent kan dit een vlottere afhandeling van het probleem betekenen. Geef bijvoorbeeld aan wanneer je thuis bent, je GSM-nummer,

Je krijgt altijd een antwoord.

In principe wordt na elk schrijven met u op één of andere wijze contact opgenomen, wij houden rekening met de dringendheid maar streven toch om steeds ten laatste binnen de 10 dagen te antwoorden. Hierbij stellen wij of we dit probleem kunnen opnemen, hoe en binnen welke termijn. Mogelijks vragen we ook naar een contactmoment, ofwel om de zaak met je te kunnen bespreken, ofwel om de woning te kunnen bekijken. Zeker bij problemen over de toestand van de woning is dit enorm belangrijk.

We zullen het nodige gevolg geven aan je vraag door zelf een oplossing te vinden of door je door te verwijzen naar de bevoegde dienst of persoon.
Hieromtrent krijg je zeker een antwoord binnen de zes weken na ontvangst van je brief.

B) De Klachtenprocedure:

Een klacht dien je pas in als je op redelijke wijze hebt geprobeerd om met het bevoegde personeelslid tot een afspraak te komen. Gewone reacties op een eerste ongenoegen of ontevredenheid met de oplossing die u wordt aangereikt beschouwen wij niet als een klacht maar behandelen we verder zoals hierboven beschreven. Een klacht is voor ons een reactie op een situatie waarbij u na een redelijke tijd en na normaal overleg en gesprek met het bevoegde personeelslid niet tot een vergelijk komt.

- Een huisvestingsmaatschappij is verplicht een klacht te behandelen indien:

-De identiteit en het adres van de klager bekend zijn. Anonieme klachten worden dus nooit behandeld.

-De klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

Indien de huisvestingsmaatschappij weigert de klacht te behandelen, kan de klager een klacht indienen bij het de Vlaamse ombudsdienst

-Zodra de huisvestingsmaatschappij aan diens klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.

-Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk ingediend.

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

-De klacht wordt behandeld door de directeur desgevallend samen met een persoon door de directeur aangewezen die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Elke persoon die een klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kan niemand behoudens de directeur indien hij een personeelslid hierbij betreft, aanwijzingen geven over de wijze waarop de klacht wordt behandeld.

Klachten over het handelen van de directeur worden aan de voorzitter gericht en alleen door de voorzitter behandeld.

Indien noodzakelijk rapporteren de directeur en/of de voorzitter aan het dagelijks bestuur dat kan beslissen tot het samenstellen van een beperkte werkgroep binnen het dagelijks bestuur die de klacht verder onderzoekt.

Klachten over het handelen van de bestuursorganen, voornamelijk beslissingen inzake wachtlijst en toewijzingen, worden aan de gemeenschapscommissaris gericht: De heer Yves Hantson Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Koning Albert II-laan 19 , 1210 BRUSSEL

Indien noodzakelijk verzoekt de gemeenschapscommissaris het dagelijks bestuur een beperkte onderzoeksgroep in haar schoot samen te stellen. Eventueel kan het dagelijks bestuur deze onderzoeksgroep laten bijstaan door externe deskundigen.

-De huisvestingsmaatschappij is niet verplicht de klacht te behandelen, indien ze betrekking heeft op een feit:

1° waarover eerder een klacht is ingediend;

2° die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

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

De huisvestingsmaatschappij 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.

-De huisvestingsmaatschappij handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.

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

C. De beroepsprocedure: Klachten over de wijze waarop uw klacht werd behandeld.

Voor klachten over de wijze waarop wij met uw klachten zijn omgesprongen kan je terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst. We spreken nu over de beroepsprocedure. Maar pas op: zij zullen deze klacht enkel opnemen als eerst de vorige stappen zijn afgewerkt.

Adres van de Vlaamse Ombudsdienst:

Vlaamse Ombudsdienst

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

tel.: 02 552 48 48



CVBA Lierse Maatschappij voor de Huisvesting
Abtsberbergstraat 10 bus 19
2500 Lier
tel. 03/490 30 50
fax 03/490 30 59

VLAAMSE
OMBUDSDIENST
23-02-2005

Aan de Vlaamse Ombudsdienst
T.a.v. mevrouw Annemarie Hanselaer
Leuvenseweg 86
1000 - Brussel

21.02.2007

Betreft: klachtenrapportage
telefonisch onderhoud dd. 19/02/2007

Geachte mevrouw Hanselaer,

Aansluitend ons aangenaam telefonisch onderhoud stuur ik u hierbij schriftelijk wat ik mondeling heb uiteengezet m.b.t. ons klachtenbeheer in onze organisatie.

Onze vennootschap heeft sinds 30/05/2006 een elektronisch klachtenregister. Alle klachten zowel mondeling aan de balie, telefonisch en schriftelijk worden opgenomen in de computer. De klacht heeft een klachtnummer, een aangever, een voorwerp en telefoonnummer.

Alle klachten van 2006 waren omtrent:

- onderhoud- herstellingswerken ten laste van LMH - aantal 686 (sinds 30/05/2006). De klachten zijn nog niet volledig weggewerkt. De openstaande punten (een 30-tal) zullen worden afgewerkt voor juli 2007;
- burenruzie, hieromtrent werden vanuit onze organisatie contact opgenomen met de wijkagenten, CAW, OCMW, afhankelijk van de aangelegenheid werd een bemiddeling opgestart - aantal over een gans jaar kan teruggebracht worden tot 5 meldingen;
- verzekeringsaangelegenheden - worden ook gecommuniceerd door onze organisatie - aantal: 15

Dit is een opsomming van het soort klachten dat onze organisatie mag ontvangen.

Ik hoop dat deze inhoud een antwoord mag zijn op uw vraag m.b.t. onze klachtenrapportage.

Met hartelijke groeten,

De directeur,

S. De Vocht

Burgelijke vennootschap lipprecht onder de vorm van een handelsvennootschap op aandeelen en ingeschreven in het register van de burgerlijke vennootschappen die de vorm van een handelsvennootschap hebben aangenaam tot griffie van de Rechtbank van Koophandel Mechelen onder het nr. 11. Ter uitvoering van artikel 58 a.m. 13 van de wet van 6 december 1982 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer t.o.v. de verwerking van persoonsgegevens heeft Indivis parsoos, op wie de (pro)vens betrekking hebben, recht van kennisgeving, toegang en verbetering van de hier beschrevene gegevens.

Vragenlijst voor het verslag 2006 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:
Veurnse Bouwmaatschappij
Zuidstraat 17, 8630 Veurne

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten: <i>start registratie: 1 juli 2006</i>	7

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	7
	meer dan 45 dagen:	/
	gemiddelde:	/

Aantal onontvankelijke klachten:	5
----------------------------------	---

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:	5
	Geen belang:	/
	Anoniem:	/
	Beleid en regelgeving:	/

Aantal ontvankelijke klachten:	2
--------------------------------	---

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	4

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

/

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

/

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?

- *Opstellen van een klachtenprocedure en een klachtenregister dat vlot toegankelijk is via pc*
- *Sensibiliseren van de medewerkers voor klachten*
- *Betere informatieverstrekking aan huurders via brochures en eenvoudige brieven*

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 met klachtenbehandeling begonnen is.

- *Opstellen klachtenprocedure*

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Kabinet Vlaams Minister Keulen, Kreupelenstraat 2, 1000 Brussel

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	
----------------------------------	--

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	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.

3. Klachtenbeeld 2006

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

Voor het jaar 2006 hebben ons 2 klachten mbt werking van ons kabinet bereikt. Het betreft hier klachten over het niet tijdig beantwoorden van briefwisseling. Binnenkomende klachten van burgers over het gevoerde beleid worden door onze cellen “wonen”, “inburgering”, “binnenlands bestuur” en “stedenbeleid” onmiddellijk doorgestuurd naar de bevoegde administraties, alwaar ze behandeld worden.

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?

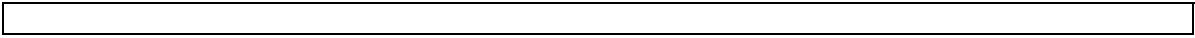
Uiteraard trachten wij alle klachten zo snel mogelijk te behandelen. Het te laat beantwoorden van briefwisseling zal absoluut vermeden worden door de verantwoordelijken.

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 2006 over uw klachtenmanagement

Kabinet van Vlaams minister Dirk Van Mechelen

Klachtenbehandelaar: Erik Ceulemans

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	48

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	39
	meer dan 45 dagen:	9
	gemiddelde:	19,50

Aantal onontvankelijke klachten:	21
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	2
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	2
	Geen belang:	0
	Anoniem:	2
	Beleid en regelgeving:	4
	Geen Vlaamse overheid:	11

	Interne personeelsaangelegenheden:	0
--	------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten:	27
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	14
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	7

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	14
	deels opgelost:	5
	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:	1
Te lange behandeltermijn:	13
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	3
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	27
	mail:	21
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	7
	via kabinet:	33
	via Vlaamse ombudsdienst:	6
	via georganiseerd middenveld:	2
	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:

Financiën en Begroting:

LB: 2

LW: 3

OV: 4

RR: 3

SR: 2

Andere: 1

Ruimtelijke Ordening:

Uitblijven beslissing: 5

Bouwovertreding van derden: 6

Andere: 1

	LB	LW	OV	RR	SR	A	UB	BO	A
Gegrond:	1	2	2	2	1	1	2	1	1
Deelsgegrond:	0	1	0	1	1	0	1	3	0
Ongegrond	1	0	2	0	0	0	2	2	0
Opgelost:	1	2	2	1	1	1	2	3	1
Deels opgelost:	0	1	0	1	1	0	0	1	1
Niet opgelost:	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Niet-correcte besl.:	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Behandeltermijn:	1	2	2	1	2	0	3	2	0
Slechte informatie:	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Bereikbaarheid:	0	1	0	1	0	0	0	1	0
Onheuse bejegening:	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Andere:	0	0	0	0	0	1	0	0	0

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

In hoofdzaak klachten aangaande laattijdig beantwoorden van mails en/of brieven, alsook klachten mbt bouwberoepen, successierechten, leegstandheffing, registratierechten en personenbelasting (F&B).

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. Let wel: Daar in de helft van 2006 BBB inwerking is getreden loopt alles vlotter.

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.

In 2006 hebben we 48 klachten behandeld, 7 klachten meer dan 2005. Van de 48 behandelde klachten werden er 21 onontvankelijk verklaard, 1 minder dan in 2005. Van 27 ontvankelijk verklaarde klachten werden er 14 gegrond, 6 deels gegrond en 7 ongegrond verklaard. In 2005 hebben we 9 gegronde en 5 deels gegronde genoteerd. Van de 24 gegronde en 6 deels gegronde klachten zijn er 14 opgelost, 5 deels opgelost en 1 klacht is nog altijd onopgelost. Klachten hebben betrekking op een te lange behandeltermijn, een niet-correcte beslissing, ontoereikende informatieverstrekking en de bereikbaarheid.

Het valt op dat er in 2006 meer klachten zijn geregistreerd. Dit is grotendeels te wijten aan het feit dat de klachtenbehandelaars per cel beter op elkaar zijn afgestemd zodoende de klachten op een meer correcte manier worden gecentraliseerd en geregistreerd. Het grootste aantal klachten heeft betrekking tot een te lange behandeltermijn of het uitblijven van een beslissing.

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 wordt nog meer aangepast in functie van sommige gegronde en/of deels gegronde klachten.

Idem voor de website: www.onroerendevoorheffing.be.

Allerlei softwaretoepassingen staan ten dienste van de burger: berekenen belastingen en onroerende voorheffing, GIS, Bijkomende module website: www.vlaanderen.be/belastingen/.

In 2007 zal VLABEL de ingeslagen weg van het uniformeren van wetgeving en procedures verder bewandelen.

Overlegvergadering met de verschillende actoren zullen op een nog meer frequentere basis belegd worden.

Synergieën zullen zoveel mogelijk worden uitgewerkt door VLABEL.

Cel bezwaren leegstand bedrijfsruimten zal een nieuwe handleiding in gebruik nemen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 met klachtenbehandeling begonnen is.

Procedure wordt regelmatig meegedeeld aan nieuwe collega's. In 2006 zijn er ook back-ups aangeduid om afwezigheden en ziektes op te volgen; was probleem in 2005.

Maandelijks vinden er overlegmomenten plaats waar alle klachten worden besproken en wordt er pro-actief nagedacht over een mogelijke verbetering van de klachtenbehandeling.

Klachten worden verzameld, geregistreerd en gecentraliseerd door klachtenmanager, of door back-up per cel.

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, eventueel ook 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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Kabinet van Vlaams Minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	-
----------------------------------	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	4
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	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	
4	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	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:	
	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.

Mobiliteit : 3

Ruimtelijke Ordening: 1

3. Klachtenbeeld 2005

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

Klachten handelen voornamelijk over de werking van de VVM De Lijn. Mevrouw Van Brempt is de voogdijminister.

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.

De communicatie tussen het kabinet en de VVM werd verbeterd teneinde sneller te kunnen reageren op de klachten.

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kabinet van Vlaams minister Kris Peeters

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	15

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	10
	meer dan 45 dagen:	5
	gemiddelde:	42

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 ontvankelijke klachten:	15
--------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	11
	deels gegrond:	
	ongegrond:	4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	13
	deels opgelost:	1
	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:	
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:	6
Redelijke behandeltermijn:	4
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	14
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	14
	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: verdeling van de bonnen voor spaarlampen.

5 gegronde en 1 ongegronde klacht.

Alle gegronde klachten werden opgelost.

Het betrof telkens klachten met betrekking tot ombudsnorm 11, goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid. In casu ging het om personen die kloegen dat zij de bonnen voor de spaarlampen niet hadden ontvangen.

Categorie 2: nutriëntenhalte

2 gegronde klachten.

Deze werden allebei opgelost.

Het betrof klachten met betrekking tot de ombudsnormen 13, redelijke behandeltermijn ; 11 goede uitvoeringspraktijk en 10. doeltreffende informatieverstrekking.

Categorie 3: waterfactuur

Deze klacht was ongegrond.

Categorie 4: klachten over snelheid en geluidsoverlast van gewestwegen

Één gegronde en een ongegronde klacht.

Het betrof een klacht met betrekking tot de ombudsnorm 13 redelijke behandeltermijn

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006

De actie voor de verdeling van kortingsbonnen voor spaarlampen gaf aanleiding tot een aantal klachten van personen die deze bonnen niet hadden ontvangen. In alle gevallen kon tijdig worden ingegrepen zodat deze personen alsnog hun bonnen ontvingen.

Er waren enkele klachten van personen of verenigingen die niet tijdig een antwoord ontvingen op hun brief. Op het totaal aantal brieven dat het kabinet elk jaar bereikt, gaat het om een kleine minderheid. Toch werden intern afspraken gemaakt om de opvolging van de correspondentie nog te verbeteren. Een aantal brieven vergt echter bijkomend onderzoek door de administratie zodat de redelijke termijn voor het beantwoorden wordt overschreden.

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?

Het aantal klachten dat op het kabinet werd geregistreerd, is te beperkt om op basis daarvan conclusies te trekken of concrete voorstellen voor verbetering te formuleren.

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.

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin – Koolstraat 35 – 1000 Brussel

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	50 *

* Deze gemiddelde behandelingstermijn wordt sterk vertekend door de lange behandelingsduur (190 d) van één klacht (nr. 4) die, hoewel formeel onontvankelijk, toch inhoudelijk werd beantwoord. De contacten en de afspraken met de ombudsdienst van het ziekenhuis hebben de nodige tijd geverg. Zonder deze klacht bedraagt de gemiddelde behandelingsduur 26,25 dagen.

Aantal onontvankelijke klachten:	6
----------------------------------	---

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:	2

	Geen Vlaamse overheid:	4
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	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:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	2
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	6
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6 *
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

* Van deze 6 klachten zijn er 2 die ook via een ander kanaal werden ontvangen, nl. 1 via de Vlaamse ombudsman en 1 via een ander kanaal. Zij werden echter slechts éénmaal geteld.

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.

Regelgeving i.v.m. de opname en de voorzieningen voor personen met een handicap	2	deels gegrond deels opgelost
---	---	---------------------------------

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006.

- 1 + 2 Twee klagers weigeren het bedrag voor de regularisatie van de achterstallige premies voor de zorgverzekering te betalen. Zij stellen dat de Vlaamse overheid hen niet tot betaling kan verplichten, en dat er een discriminatie bestaat tussen de inwoners van het Vlaamse Gewest enerzijds en deze van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het Waalse Gewest anderzijds.

Deze klachten zijn niet ontvankelijk aangezien zij betrekking hebben op het beleid en de toepassing van de bestaande regelgeving. Aan betrokkenen wordt schriftelijk uitgebreide informatie verstrekt over de bijdrageplicht voor de Vlaamse zorgverzekering en het openen van rechten in de zorgverzekering.

- 3 Een kleinzoon beklagt zich over het uitblijven van de opname van zijn grootmoeder in een specifiek rust- en verzorgingstehuis te Kortrijk. Hij wenst deze opname te bespoedigen en schrijft hiertoe verschillende leden van de Koninklijke Familie, de minister en de ombudsman aan met het verzoek deze zaak op te volgen.

De klacht is niet ontvankelijk omdat de minister niet kan en mag tussenkomen in persoonlijke dossiers. Dit wordt schriftelijk gemeld aan de klager. Tevens worden hem de gegevens van een personeelslid van het departement WVG bezorgd bij wie hij verdere informatie kan bekomen over de mogelijkheden tot opname in een rustoord in Kortrijk of in de nabije omgeving.

- 4 De echtgenote van een patiënt die lijdt aan dementie wordt opgenomen in een ziekenhuis. Zij vraagt een éénpersoonskamer om bij hem te kunnen overnachten. Aangezien er geen éénpersoonskamers meer beschikbaar waren kon het ziekenhuis niet ingaan op haar verzoek. Zij vraagt dat de overheid ervoor zorgt dat familieleden steeds de mogelijkheid krijgen om bij een dementerend familielid te overnachten in geval van een ziekenhuisopname.

De klacht is niet ontvankelijk omdat het ziekenhuis in kwestie niet tot de Vlaamse overheid behoort. De klacht wordt toegezonden aan de ombudspersoon van het ziekenhuis waar de nodige informatie wordt opgevraagd. Deze informatie wordt vervolgens bezorgd aan de klaagster. Er wordt haar tevens medegedeeld dat de Vlaamse overheid de nodige maatregelen heeft getroffen om sneller te kunnen inspelen op infrastructuurdossiers van ziekenhuizen waardoor, onder meer in dit ziekenhuis dat hiertoe reeds een vergunningsaanvraag heeft ingediend, meer éénpersoonskamers kunnen realiseren.

- 5 Er wordt klacht neergelegd tegen een beslissing van de directie van een Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg om een patiënt niet meer verder ambulante te behandelen, maar hem advies geeft zich te laten opnemen in een psychiatrisch ziekenhuis. De klager gaat er ten onrechte van uit dat de directeur van dit centrum aan het kabinet is verbonden.

De klacht is niet ontvankelijk omdat het Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg niet tot de Vlaamse overheid behoort. Aan de klager wordt wel geantwoord dat de directeur sedert geruime tijd niet meer verbonden is aan het kabinet van de minister.

- 6 Een moeder die haar zoontje begeleidt naar de spoedgevallenafdeling van een ziekenhuis in West-Vlaanderen beklaagt zich over de lange wachttijd. Zij heeft zich in eerste instantie tot de ombudspersoon van het ziekenhuis gewend en een kopie van haar klacht via e-mail toegezonden aan het kabinet van de minister. Zij is bovendien niet tevreden over het antwoord dat zij van de ombudspersoon van het ziekenhuis heeft ontvangen.

Hoewel de klacht formeel niet ontvankelijk is aangezien het ziekenhuis in kwestie niet behoort tot de diensten van de Vlaamse overheid wordt de zaak verder opgevolgd en wordt er bijkomende informatie ingewonnen. Aan de klaagster wordt geantwoord dat het agentschap Inspectie WVG bij de volgende audit de situatie zal verifiëren. Tevens wordt haar in een vervolgbrief omstandig uitgelegd waarom er een lange wachttijd was en zij wordt eveneens geïnformeerd over de nieuwe regelgeving inzake zorgprogramma's voor pediatrie waarvan het onder meer de bedoeling is om van bij de opname, ook via spoed, aandacht te hebben voor alle aspecten die het verblijf van een kind in een ziekenhuis kindvriendelijk maken.

- 7 De Vlaamse ombudsman komt aan de hand van een concreet geval terug op de klachten die zijn dienst ontvangt over de wachtlijsten voor de opvang van personen met een handicap. Hij verwijst naar de initiatieven die de Vlaamse regering reeds heeft genomen om deze wachtlijsten weg te werken en geeft de aanbeveling mee om op beleidsniveau criteria vast te stellen zodat de volgorde van wachtenden met eenzelfde urgentiecode op de wachtlijsten wordt gerespecteerd.

De minister gaat in haar antwoord dieper in op het concrete dossier van de klager die een bijzonder specifieke handicap heeft waardoor hij slechts in enkele voorzieningen kan worden opgenomen. Zij verwijst verder naar besluit van de Vlaamse Regering van 17 maart 2006 m.b.t. de zorgregie waarin de grote spelregels inzake opname reeds zijn vastgesteld. Voorzieningen geven bij opname voorrang aan de personen met een handicap met de hoogste urgentiecode en binnen die urgentiecode aan de personen die het langst aan het wachten zijn. De klacht is deels gegrond.

- 8 De Vlaamse ombudsman formuleert een klacht m.b.t. de onregelmatige samenstelling van de gebruikersraad van een dienstverleningscentrum. In dit verband kaart hij de onduidelijke regelgeving aan en informeert naar de stand van zaken m.b.t. de verduidelijking ervan.

De minister antwoordt dat er voor dit concreet geval in overleg met het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap een oplossing werd uitgewerkt. M.b.t. de regelgeving stelt de minister dat het inderdaad haar bedoeling is de nodige besluiten voor de uitvoering van het kwaliteitsdecreet van 17 oktober 2003 uit te vaardigen. Omwille van de verschillende situaties binnen de welzijnssectoren gebeurt dit mogelijks gefaseerd. Om het begrip "gebruiker" op een uniforme wijze te definiëren gaat de minister eveneens na of een evaluatie en een eventuele bijsturing van het besluit van de Vlaamse Regering van 15 december 1993 tot vaststelling van algemene erkenningsvoorwaarden van voorzieningen bedoeld in het decreet van 27 juni 1990 houdende oprichting van een Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap zich opdringt. De klacht is deels 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?

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 2006 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kabinet van minister Frank Vandenbroucke, vice-minister-president van de Vlaamse regering en Vlaams minister van Werk, Onderwijs en Vorming

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	0
	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 ontvankelijke klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	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.

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	1
	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:	

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.

De ingediende klacht was ongegrond, want de vraag was tegelijkertijd op 23 april 2005 gesteld aan de Vlaamse Infolijn en aan het kabinet. Op 25 april had vraagsteller een antwoord gekregen van de Vlaamse Infolijn, waardoor wij de zaak als afgehandeld beschouwden. Na de klacht van de ombudsdienst werd aan betrokkene op 3 juni nogmaals het antwoord doorgezonden.

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](#)