

Rapporten

Eerstelijnsklachtenbehandeling

2007

Hier vindt u de volledige tekst van alle Rapporten van de Eerstelijnsklachtenbehandeling van 2007, zoals wij die toegestuurd gekregen hebben.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft aan de eerstelijnsklachtenbehandelaars een [vragenlijst](#) gestuurd op basis waarvan zij hun rapport 2007 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)

[agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen](#)

[Communicatie](#)

[Vlaamse Infolijn](#)

[Stafdienst Vlaamse Regering & managementondersteunende diensten & Staf Leidend Ambtenaar](#)

Bestuurszaken (BZ)

[Managementondersteunende diensten](#)

Financiën en Begroting (FB)

[Financiën en Begroting](#)

Internationaal Vlaanderen (IV)

[Toerisme Vlaanderen](#)

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

Economie, Wetenschap en Innovatie (EWI)

[afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid](#)

[IWT-Vlaanderen](#)

Onderwijs en Vorming (OV)

[Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming](#)

[GO! Onderwijs](#)

[Hoger Onderwijs](#)

[Hogeschool Gent](#)

[UGent](#)

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)

[departement WVG](#)

[afdeling Informatie en Ondersteuning](#)

[agentschap Inspectie WVG](#)

[agentschap Jongerenwelzijn](#)

[afdeling Preventie, Eerstelijns en Thuiszorg](#)

[afdeling Toezicht Volksgezondheid](#)

[afdeling Toezicht Volksgezondheid - Milieugezondheidszorg](#)

[Rusthuisinfofoon](#)

[Vlaams Zorgfonds](#)

[Vlaamse Zorgkas](#)



[Kind en Gezin - deel 1](#)

[Kind en Gezin - deel 2](#)

[Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap \(VAPH\)](#)

[Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Geel](#)

[Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem](#)

[UZ Gent](#)

Cultuur, Jeugd, Sport en Media (CJSM)

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

[BLOSO](#)

[Vlaamse Opera](#)

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

Werk en Sociale Economie (WSE)

[Syntra Vlaanderen](#)

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

[Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie](#)

Landbouw en Visserij (LV)

[agentschap Landbouw en Visserij](#)

[departement Landbouw en Visserij](#)

Leefmilieu, Natuur en Energie (LNE)

[agentschap voor Natuur en Bos](#)

[departement Leefmilieu, Natuur en Energie](#)

[OVAM - Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij](#)

[Vlaams Energieagentschap](#)

[Vlaamse Milieumaatschappij](#)

[Vlaamse Landmaatschappij \(VLM\) - deel 1](#)

[Vlaamse Landmaatschappij \(VLM\) - deel 2](#)

[VMW - Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening](#)

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

Mobiliteit en Openbare Werken (MOW)

De Lijn - deel 1
De Lijn - deel 2
De Lijn - deel 3
De Lijn - deel 4
De Lijn - deel 5
De Lijn - deel 6

Wegen en Verkeer - deel 1
Wegen en Verkeer - deel 2
Vlaams Verkeerscentrum

De Scheepvaart
DAB Loodswezen
Waterbouwkundig Laboratorium
Waterwegen en Zeekanaal

Internationale Luchthaven Antwerpen
Internationale Luchthaven Oostende-Brugge

Beleid Mobiliteit en Verkeersveiligheid
Geotechniek
Juridische Dienstverlening

Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed (RWO)

Ruimtelijke Planning
Stedenbouwkundig Beleid en Onroerend Erfgoedbeleid

agentschap RO Vlaanderen
RO Oost-Vlaanderen
RO West-Vlaanderen


agentschap Wonen Vlaanderen

agentschap Inspectie RWO

VMSW - Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen

Sociale Huisvestingsmaatschappijen

ABC
Bouwmaatschappij van Temse
Brabantse Huisvestingsmaatschappij



Brugse Maatschappij voor Huisvesting
c.v. voor Huisvesting - Gewest Aalst
De Gelukkige Haard
De Gentse Haard
De Goede Werkmanswoning
De Heibloem
De Ideale Woning
De Leie
De Mandel
De Mandelbeek
De Mechelse Goedkope Woning deel 1
De Mechelse Goedkope Woning deel 2
De Mechelse Goedkope Woning deel 3
De Mechelse Goedkope Woning deel 4
De Noorderkempen
De Oostendse Haard
De Vlashaard
De Voorkempen
De Zonnige Woonst
Deinse Sociale Bouwmaatschappij
Dewaco-Werkerswelzijn
Eigen Dak
Eigen Gift - Eigen Hulp
Eigen Haard - Herentals
Eigen Haard - Zwevegem
Eigen Haard is Goud Waard - Lauwe
Eigen Haard is Goud Waard - Oostende
Eigen Woning
Elk Zijn Dak
Elk Zijn Huis
Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting
Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen Sint-Gillis-Waas
Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw
Goed Wonen Rupelstreek
Goedkope Woning
Hasseltse Huisvestingsmaatschappij
Helpt Elkander
Het Lindenhof
Huisvesting Antwerpen
Huisvesting Scheldevallei
Huisvesting Zennevallei
Hulp in Woningnood
Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting
Izegemse Bouwmaatschappij



Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting
Kempisch Tehuis
Kleine Landeigendom Klein-Brabant
Kleine Landeigendom Tongeren
Lierse Maatschappij voor de Huisvesting
Limburgs Tehuis
Maaslands Huis
Maatschappij voor de Huisvesting
Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen
Merelbeekse Sociale Woningen
Mijn Huis
Nieuw Dak
Nieuw Sint-Truiden
Ninove - Welzijn
Ons Dak Maaseik
Ons Dorp
Ons Onderdak
Onze Woning Antwerpen
Perisfeer
Providentia
S.M. voor Volkshuisvesting Willebroek
Sint-Niklase Maatschappij voor de Huisvesting
Sociaal Wonen
Sociale Woningen van Landen
't Heist Best
Tieltse Bouwmaatschappij
Turnhoutse Maatschappij voor de Huisvesting
Vivendo
Vlaamse Ardennen
Volkshaard
Volkswelzijn
Volkswoningen van Duffel
Vooruitzien
Waasse Landmaatschappij
WoninGent
Woonmaatschappij IJzer en Zee
Zonnige Kempen
Zuid-West-Vlaamse SHM Kredietverlening & Verkoop
Zuid-West-Vlaamse SHM Verhuur & Beheer
Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij

Minister van Binnenlands Bestuur, Stedenbeleid, Wonen en Inburgering
Minister van Financiën, Begroting en Ruimtelijke Ordening
Minister van Institutionele Hervormingen, Havens, Landbouw, Zeevisserij en Plattelandsbeleid
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 mededeelden dat zij in 2007 geen klachten ontvangen of geregistreerd hebben

afdeling Algemeen Beleid Luchthavens en Spoorwegen
afdeling Betonstructuren
afdeling Curriculum
afdeling Kanselarij
afdeling Maritieme Toegang
afdeling Metaalstructuren
afdeling Ondersteuningsbeleid Onderwijs
afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg
afdeling Scheepvaartbegeleiding
afdeling Algemene Technische Ondersteuning
afdeling Wegbouwkunde
Aquafin
departement Internationaal Vlaanderen
departement Landbouw en Visserij - Staf
departement Werk en Sociale Economie
Fonds Wetenschappelijk Onderzoek - Vlaanderen
Gemeenschapsinstelling "De Kempen" Mol
Haven- en Waterbeleid
Instituut voor Landbouw en Visserij - ILVO
Interne Audit van de Vlaamse Administratie
Minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap, Innovatie en Buitenlandse Handel
KANTL
SERV - STV
VITO
Vlaams Agentschap Ondernemen - VLAO
Vlaams Instituut Onroerend Erfgoed
Vlaamse Regulator voor de Media
Vlaamse Stichting Verkeerskunde

Sociale Huisvestingsmaatschappijen

Diest Uitbreiding
Dijledal
Geelse Bouwmaatschappij
Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting
Gezellige Woningen
Huisvesting Tienen
Kleine Landeigendom Het Volk
Kleine Landeigendom Zuiderkempen
Landwaarts
Molse Bouwmaatschappij voor de Huisvesting
Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Antwerpen
Volkswoningbouw
Wonen



Vragenlijst voor het verslag 2007 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 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen, Gebroeders Van Eyckstraat 16, 9000
Gent

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

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

Aantal 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:	4
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	deels opgelost:	4
	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:	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	3
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:	2
	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.

Geen indeling in inhoudelijke categorieën.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Alle ingediende klachten zijn ontvankelijk en gegrond. Ze zijn allemaal deels opgelost, in die zin dat het AGIV stappen ondernomen heeft om aan de klachten tegemoet te komen, binnen de mogelijkheden die het ter beschikking heeft (zie verder).

De geschonden ombudsnormen zijn de norm "Goede uitvoeringspraktijken en administratieve nauwkeurigheid" en de norm "Vlotte bereikbaarheid".

De klachten komen binnen via brief en mail. Opvallend is dat alle klachten rechtstreeks door de burger (onderneming/overheidsdienst) zelf worden ingediend zonder tussenpersoon.

- De helft van de klachten houdt verband met de actualisering van de geo-loketten. Het AGIV is daarvoor evenwel in grote mate afhankelijk van derden (beheerders van datasets, ea.) waardoor de oplossing voor de klachten door het AGIV in samenwerking met anderen moet uitgewerkt worden. In beide gevallen heeft het AGIV hiertoe de nodige stappen ondernomen.

- Een klacht heeft betrekking op de bereikbaarheid van de geo-loketten. De hinder die de gebruikers soms ondervinden is te wijten aan onderhoudswerkzaamheden. Die werkzaamheden zijn evenwel noodzakelijk voor het functioneren van de geo-loketten en zullen dus op regelmatige tijdstippen blijven hinder veroorzaken. Het AGIV heeft er zich evenwel toe geëngageerd de suggesties van de klager mee te nemen naar de toekomst met de bedoeling de hinder voor de gebruikers tot een minimum te beperken.
- Een klacht heeft betrekking op de voortgang van een karteringsproject. Dit verloopt niet zoals verwacht en is te wijten aan problemen met de aannemer die het project uitvoert. Alles wordt in het werk gesteld om het project vlot te krijgen en de klager wordt op geregelde tijdstippen op de hoogte gebracht van het verloop ervan.

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?

- Inzake de actualisering van de geo-loketten:
Het AGIV publiceert in de vorm van zg. geo-loketten geografische gegevens/informatie van andere instellingen, deelnemers aan GIS-Vlaanderen, op haar website. Voor deze activiteit bestaat de afspraak dat de inhoud, de kwaliteit en in het bijzonder de actualiteit van de aangeboden informatie valt onder de verantwoordelijkheid van deze (andere) instellingen, en dat zij het initiatief moeten nemen om geactualiseerde informatie aan te leveren. AGIV heeft deze afspraak reeds pro-actief onder de aandacht gebracht van de verantwoordelijke instellingen.
De ontvangen klachten zijn doorgegeven aan de verantwoordelijke instellingen en er is overleg georganiseerd met de bedoeling tot ten minste tijdelijke remediërende maatregelen te komen. Korte termijn-acties (bvb. gaande van het verduidelijken resp. meer onder de aandacht brengen van de publicatie) zijn reeds genomen. De betrokken instellingen ontwikkelen initiatieven om tot structurele oplossingen op lange termijn te komen. AGIV heeft principieel toegezegd om de voorgestelde oplossingen door te voeren, resp. haar medewerking te verlenen.
- Inzake de bereikbaarheid van de geo-loketten worden de onderhoudswerkzaamheden in de mate van het mogelijke 's nachts verricht zodat de hinder waar mogelijk verminderd wordt.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Het AGIV (voormalig OC Gis-Vlaanderen) was vroeger een onderdeel van de Vlaamse Landmaatschappij. Ingevolge BBB is het omgevormd tot een publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap, waardoor het vanaf 2007 een eigen klachtenvoorziening heeft opgezet.

De procedure voor de klachtenbehandeling ziet eruit als volgt:

1. Iedereen binnen de organisatie die een klacht ontvangen heeft, stuurt deze door naar de klachtencoördinator. Desgevallend wordt gebruik gemaakt van een document voor klachtennotering.
2. De klachtencoördinator vult een klachtenformulier in.
3. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 dagen na ontvangst.
4. Indien beslist wordt om de klacht om een geldige reden niet te behandelen wordt de klager van dit feit in kennis gesteld, alsook van de motieven voor de niet-behandeling. In de andere gevallen stuurt de klachtencoördinator de klacht door naar degene binnen de organisatie die over de nodige kennis en informatie beschikt om ze te kunnen behandelen.
5. De klacht wordt behandeld binnen 45 dagen na ontvangst. Het resultaat van het onderzoek wordt tijdig

meegedeeld aan de klachtencoördinator. Deze stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek en de motivering ervan.

7. Ingeval van weigering om de klacht te behandelen of indien de beslissing van de bestuursinstelling de klager geen voldoening schenkt, staat het de klager vrij een klacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998. Deze mogelijkheid dient vermeld te worden in de brief met de bevindingen.

Noot: Indien het gaat om een eenvoudige klacht, en de persoon die de klacht ontvangt ook het best geplaatst is om ze te behandelen, formuleert hij een antwoord en verstuurt dit antwoord aan de klager binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht.

Een kopij van de klacht en van het antwoord wordt bezorgd aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert de klacht.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: afdeling Communicatie, Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid

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:	30

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:	1
	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:	1
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

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 tweede klacht – over Villa Maritza – werd ook als ongegrond bestempeld omdat Toerisme Vlaanderen de volkstoeloopt moeilijk kon voorzien. Zij hebben alsnog gepoogd de overrompeling in goede banen proberen te leiden door met inschrijvingen te werken. Onvermijdelijk vielen sommige mensen dan uit de boot.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

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?

Toerisme Vlaanderen zal – op basis van deze ervaring – het bezoek aan Villa Maritza een volgende keer anders aanpakken.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	10
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	14

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 angewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	11
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	7

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	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:	0
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
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:	8
	mail:	2
	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 ombudsdienst:	9
	via georganiseerd middenveld:	0
	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.

1° klachten m.b.t. 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):

- 2 gegronde klachten (opgelost)
- 1 ongegronde klacht

2° klachten m.b.t. ontoereikende informatieverstrekking, onduidelijke of moeilijk te vinden informatie:

- 1 gegronde klacht (opgelost)
- 1 deels gegronde klacht (opgelost)
- 3 ongegronde klachten

3° klachten m.b.t. onvoldoende bereikbaarheid:

- 2 ongegronde klachten

4° klachten m.b.t. onheuse bejegening:

- 1 ongegronde klacht

3. Klachtenbeeld 2007

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De klachten dienen bekeken te worden in het kader van de volledige dienstverlening. In 2007 heeft het Contactpunt Vlaamse Infolijn 1.400.000 contacten ontvangen. Bij 1700 kwamen er meer dan 300.000 oproepen, e-mails en chatsessies binnen. Gelet op het aantal klachten (11) ten opzicht van het totaal aantal afgehandelde contacten in 2007 is een bespreking en een evaluatie van het klachtenbeeld niet relevant. De klachten zijn niet het gevolg van structurele problemen.

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 (11) ten opzicht van het totaal aantal afgehandelde contacten in 2007 is een bespreking van concrete realisaties niet relevant.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst(en):

Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid

meer specifiek:

- Stafdienst van de Vlaamse Regering
- Managementondersteunende Diensten
- Staf van de Leidend Ambtenaar

exclusief de gegevens voor volgende afdelingen:

- Afdeling Communicatie – zie enquête ingevuld door Lieve De Brabandere
- Afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn – zie enquête ingevuld door Mireille Van Pollaert

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Klacht met betrekking tot de werking beroepsinstantie betreffende openbaarheid van bestuur – ongegronde klacht.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Gezien het beperkte aantal klachten is een evaluatie van het klachtenbeeld 2007 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?

/

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

/

Suggesties?

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

Het gebruikte lettertype is onduidelijk en ongebruiksvriendelijk in digitale versie.
Het neemt tevens meer papier in beslag dan een meer bescheidener lettertype.

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 2007 over uw klachtenmanagement

Vlaams ministerie van Bestuurszaken
Managementondersteunende diensten
Klachtendienst

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	4 klachten
	meer dan 45 dagen:	1 klacht
	gemiddelde:	31 dagen

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

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:	1

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

Aantal ontvankelijke klachten:	4
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	2

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	1
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	0
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Correcte bejegening:	0
Actieve dienstverlening:	0
Deugdelijke correspondentie:	0
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	0
Redelijke behandeltermijn:	1
Efficiënte coördinatie:	0

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0
---	---

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	mail:	1
	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 ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten: er was één gegronde en één deels gegronde klacht; de twee overige ontvankelijke klachten waren ongegrond.
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten: de gegronde of deels gegronde klachten kregen een oplossing.
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: een (deels) gegronde klacht had betrekking op de ombudsnorm "overeenstemming met het recht", terwijl de andere klacht verband hield met de norm "redelijke behandeltermijn".

3. Klachtenbeeld 2007

Het aantal officieel geregistreerde klachten was zeer beperkt. Vijf in totaal, waarvan er één onontvankelijk was. De twee (deels) gegronde klachten werden in de loop van het klachtenonderzoek door de betrokken overheidsdiensten waarop de klachten betrekking hadden, uiteindelijk zelf opgelost.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Er zijn in 2007 geen wijzigingen in de procedure aangebracht.

Suggesties?

Geen

Vincent Laevens
klachtenbehandelaar

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Toerisme 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:	
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

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:	
	Geen Vlaamse overheid:	3
	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:	2
	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:	2
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
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:	3
	mail:	5
	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:	

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 meeste klachten hebben betrekking op de Vlaanderen Vakantieland brochure en/of de Vlaanderen Vakantiecheque.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De meeste klachten die Toerisme Vlaanderen ontvangt van ontevreden burgers zijn klachten over hotels of campings en zijn geen klachten over het agentschap Toerisme Vlaanderen. Dergelijke klachten vallen ook buiten de toepassing van het klachtendecreet en worden door de betrokken diensten afgehandeld.

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 plaatsing van het online klachtenformulier op onze website www.toerismevlaanderen.be wordt herbekend. Het is eveneens de bedoeling om de klachtenbehandeling en de daarmee samenhangende procedure nog eens op te frissen bij het personeel.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

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

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	28

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	meer dan 45 dagen:	6
	gemiddelde:	50

m.o.: Slechts voor 14 van de 28 klachten zijn voldoende gegevens geregistreerd om de doorlooptijd van de klacht correct te berekenen. Aandacht voor een consequentere registratie wordt een verbeteringsactie in 2008.

Aantal onontvankelijke klachten:	2
---	---

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:	2
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:	26
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	11
	ongegrond:	11

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	17
	deels opgelost:	5
	onopgelost:	6

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:	5
Afdoende motivering:	1
Gelijkheid en onpartijdigheid:	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	0
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Correcte bejegening:	2
Actieve dienstverlening:	0
Deugdelijke correspondentie:	11
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	3
Redelijke behandeltermijn:	1
Efficiënte coördinatie:	1
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0
Andere	2

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:	21
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	20
	via kabinet:	3
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd middenveld:	2
	andere kanalen:	3

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Gegrontheid

Zie voorafgaande overzichtstabellen

Oplossingsgraad

Van de 17 gegronde klachten zijn er slechts 2 onopgelost gebleven, waarvan er één trouwens pas eind december 2007 werd gemeld. Daarnaast zijn reeds 10 klachten volledig en 5 deels opgelost.

Per ombudsnorm

Zie voorafgaande overzichtstabellen & de hierna volgende opmerkingen bij '3. Klachtenbeeld 2007'

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Ruim tweederde van het aantal klachten (20 op 28) komt rechtstreeks van de burger bij Flanders Investment & Trade terecht. Dit is een heel bemoedigende trendwijziging t.o.v. 2006 omdat de burger nu blijkbaar makkelijker rechtstreeks toegang tot F.I.T. vindt. In 2007 is er dan ook geen enkele klacht via de Ombudsdienst binnengekomen.

Slechts twee klachten kregen het etiket 'onontvankelijk' opgekleefd. Qua gegrondheid van de klacht wordt de meerderheid (17 op 28) van de klachten als gegrond beschouwd. Toch blijken er zo'n 11 van de 28 klachten ongegrond. Hierbij gaat het vaak over laattijdigheid bij het indienen van aanvragen of bewijsstukken door de klant, feiten waarvan de klant zich toch wel vaak terdege bewust is.

Het komt frequent voor dat men een klacht volgens een aantal van de ombudsnormen kan categoriseren.

Opvallend in 2007 is dat bijna de helft (11) van het aantal geregistreerde klachten betrekking heeft op de ombudsnorm 'deugdelijke correspondentie' en dit is toch enigszins zorgwekkend. Daarnaast zijn ook de categorieën 'overeenstemming met het recht' en 'doeltreffende algemene informatieverstrekking' van tel in het klachtenbeeld 2007.

De registratie van behandelingstermijnen en doorlooptijden was in 2007 nog ondermaats. Slechts voor 14 van de 28 klachten is een correcte inschatting van de behandelingstermijn mogelijk. Bij 8 van deze 14 klachten werd de voorgeschreven maximumtermijn van 45 dagen gerespecteerd.

Op inhoudelijk vlak heeft ongeveer een derde van het aantal klachten betrekking op het slechts gedeeltelijk of niet toekennen van een gevraagde subsidie.

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 klachtenregistraties liep van 4 in 2006 op tot 28 in 2007. Deels valt deze stijging te verklaren door de invalshoek van de klachtencoördinator a.i die, in overeenstemming met de Vlaamse Ombudsman n.a.v. een overleg in februari 2007, een definitie van het begrip 'klacht', ruimer dan die van het klachtendecreet, hanteert. Met het oog op een uitmuntende dienstverlening met een optimale klantentevredenheid als gevolg heeft het management van Flanders Investment & Trade deze ruimere definitie ondersteund.

De stijging is echter ook in zeer sterke mate te danken aan de sterk verhoogde aandacht voor de registratie van klachten door het aanduiden van deze tijdelijke klachtencoördinator (i.e. de verantwoordelijke beheersovereenkomst, in afwachting van het aanwerven van een kwaliteitsverantwoordelijke).

Via een driemaandelijks rapportering krijgt ook het management nu een beter zicht op wat zich op dit vlak afspeelt.

Door de verhoogde aandacht voor de registratie & opvolging van klachten is bovendien ook de bereidheid van de personeelsleden van F.I.T. om klachten te rapporteren verhoogd. Toch blijft de nodige waakzaamheid vereist om een volledigheid van registratie (zowel qua aantal klachten als qua gegevens over die klachten zoals het melden van een klacht zodat men opvolgacties juist kan dateren) te kunnen garanderen.

In het voorjaar van 2007 liet bovendien Flanders Investment & Trade een grootschalig klantentevredenheidsonderzoek uitvoeren door het onderzoeksbureau Significant GfK.

Op basis van de resultaten hiervan zijn een aantal corrigerende maatregelen genomen (o.a. de bijsturing van de klachtenprocedure binnen het

agentschap - zie verder).

Daarnaast zijn ook een aantal preventieve maatregelen genomen om een hoge klanttevredenheid te behouden (o.a. het uitvoeren van aanvullende ad hoc bevestigingen onmiddellijk na een actie en het afwerken van & communiceren over een operationeel dienstverleningscharter, soms ook wel eens 'kwaliteitshandvest' genoemd, in 2008).

Voor het aspect 'deugelijke correspondentie' is een algemeen organisatieproject rond 'hoffelijkheid' gepland in 2008.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Wellicht de meest opvallende wijziging binnen de procedure voor klachtenbehandeling is de oprichting van een klachtenteam dat als klankbord dient voor de klachtencoördinator. Dit team komt driemaandelijks samen en hierover volgt ook een driemaandelijkse rapportering op het afdelingsoverschrijdend overleg (wekelijks overleg van gedelegeerd bestuurder, algemeen directeur & afdelingshoofden).

Daarnaast is ook de responsabilisering op afdelings- en dienstniveau (via een aanvullende, decentrale klachtenregistratie en opvolging) in de vernieuwde procedure voorzien in 2008.

Midden december 2007 is een kwaliteitsverantwoordelijke aangeworven. De klachtencoördinator ad interim (verantwoordelijke beheersovereenkomst) zal de coördinatie en opvolging van de klachten in januari 2008 overdragen en beëindigt zijn coördinerende taak met het opmaken van de klachtenrapportering 2007 aan de Vlaamse Ombudsdienst. Naast de kwaliteitsverantwoordelijke, de algemeen directeur en de algemeen secretaris blijft de verantwoordelijke beheersovereenkomst wel deel uitmaken van het klachtenteam (zie voorgaande paragraaf) in 2008.

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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:
Agentschap Economie
Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid.

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	19 (waarvan 2 nog niet afgehandeld)

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	14
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	28,3

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 (waarvan 2 nog niet afgehandeld)
---------------------------------------	-------------------------------------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	9
	deels gegrond:	
	ongegrond:	7

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	9
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:	14
	mail:	5
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	19
	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.
-
- BEA 14 (waarvan 2 nog niet afgehandeld):
 - o 8 gegronde klachten waarvan 8 opgelost m.b.t. niet correcte beslissing
 - o 4 ongegronde klachten
 - Expansiesteun: 1 ongegronde klacht
 - Ecologiepremie: 1 gegronde, opgeloste klacht m.b.t. niet correcte beslissing
 - Groeipremie 2:
 - o 1 onontvankelijke klacht
 - o 1 ongegronde klacht
 - Adviescheques: 1 ongegronde klacht

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

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, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 16 februari 2007) omtrent de werking van het elektronisch systeem.

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 2007 een aantal maatregelen genomen m.b.t. de maatregel BEA:

Technologische aanpassingen

Om de twee weken wordt samengezeten met de IT-partners om de openstaande issues te bespreken en worden de prioriteiten besproken. Het is belangrijk te weten dat, eens de IT-partners een oplossing gevonden hebben deze ten vroegste in productie kan gesteld worden in de eerste week van de maand volgend op deze waarin het probleem ons gemeld is. Elke maand is zo'n release voorzien.

Bovendien zijn er naar aanleiding van BEA acties ondernomen voor alle IT gerelateerde maatregelen die zorgen voor een optimale werking van de toepasselijke applicaties. Zo dienen de IT-partners een permanente monitoring door te voeren van de beschikbaarheid van de applicaties en moeten zij zorgen voor de permanente opvolging van de maandelijkse releases. Dit laatste betekent het verzamelen van informatie omtrent o.a. het aantal en soort incidenten, de oplossingstijd voor elk incident en de analyse van deze gegevens in historisch perspectief.

Inhoudelijke aanpassingen

Het besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 16 december 2005 werd goedgekeurd op 16 februari 2007.

Hierin werd 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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Instituut voor de Aanmoediging van Innovatie door Wetenschap en Technologie in
Vlaanderen - IWT

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:	0 – 45 dagen

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: 01/2007	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond: 02/2007	1
	deels gegrond: 03/2007	1
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost: 02/2007	1
	deels opgelost:	
	onopgelost: 03/2007	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: 02/2007	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: Efficiënte coördinatie 03/2007	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:	
	mail:	3
	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.

2 categorieën:

1. procedure van behandeling

Klacht 01/2007 ongegrond

Klacht 03/2007 deels gegrond, maar na detailonderzoek onopgelost.

2. inhoudelijke beslissing

Klacht 02/2007 gegrond. Na detailonderzoek opgelost.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Klacht 01/2007

Een potentiële kandidaat voor een informaticafunctie beweerde nadeel te ervaren door het feit dat het IWT een voltijds contract aanbood en geen free-lance tewerkstelling wilde aanvaarden. De klager maakte duidelijk dat hij op zoek was naar voltijds werk maar dat hij zich als freelancer gediscrimineerd voelde. De klacht werd als ongegrond beoordeeld omdat niets de sollicitant weerhield om zich kandidaat te stellen. De klacht kwam eerder onredelijk over.

Klacht 02/2007

Een bedrijfsklant stelde dat hij nadeel ondervond door het schrappen van een bepaald deel van zijn projectbudget. Het geschrapte deel betrof kosten ingebracht voor advies van een hoogleraar, de schrapping gebeurde in overeenstemming met de IWT-procedures. De klacht werd ontvankelijk verklaard. Uit detailonderzoek bleek de procedure correct gehandhaafd en de beslissing in overeenstemming met de regelgeving, maar bleek ook dat door de verdere evolutie in het dossier en door duidelijkere informatie naar de klant toe, aan de klant de mogelijkheid kon gegeven worden om in het kader van een aanvraag voor verlenging van het project de ingebrachte kosten beter te verdedigen en hierdoor alsnog een subsidie hiervoor te kunnen ontvangen. In essentie was het mogelijk voor de klant om aan te tonen dat het advies niet rechtstreeks door de hoogleraar, maar door medewerkers uit zijn onderzoeksgroep werd gegeven, waardoor het steunbaar werd. De klant was achteraf duidelijk tevreden met de oplossing en liet dit weten via een mail aan onze directie.

Klacht 03/2007

Een Nederlandse doctorandus wiens aanvraag voor een studiebeurs onontvankelijk werd verklaard voelde zich onheus behandeld en diende klacht in om twee redenen:

1. Ondervonden nadeel voor niet-Vlamingen door het feit dat het aanvraagdocument in het Nederlands opgesteld is, en voor niet-Belgen door het feit dat een Belgisch rekeningnummer moest vermeld worden. Dit deel van de klacht werd als ongegrond beoordeeld, omdat de klager vloeiend Nederlands spreekt, en over een Belgisch rekeningnummer beschikte. De klager werd wel verzekerd dat zijn opmerkingen mee opgenomen worden in de evaluatie van de aanvraagprocedure.
2. Ondervonden nadeel doordat het IWT zijn vraag om aanvullingen niet volgens de vooropgestelde procedure zou gesteld hebben. Dit deel van de klacht werd ontvankelijk verklaard. Na detailonderzoek bleek dat het IWT de procedure correct gehandhaafd had, en dat de door de klager aangehaalde details niet overeenstemden met de feiten. Daarom kon aan de klager geen oplossing geboden 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?

De drie klachten geven een beperkte mogelijkheid voor verdere verbetering van de interne procedures van het IWT. De met de klachtbehandeling (klacht 02/2007 en deel van de klacht 03/2007) ondervonden feiten werden opgenomen in de lijst van punten die mee in beschouwing worden genomen bij de volgende evaluatie van de IWT-procedures (normaal gezien in 2008).

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Verandering van klachtencoördinator:

Omwille van het bereiken van de pensioensleeftijd van de vorige klachtencoördinator P. Verstraeten werd de taak overgenomen door B. Legermann.

Vernieuwend in de klachtenbehandeling opgenomen werd het volgende: iedere inkomende klacht wordt telefonisch met de klager besproken, hij krijgt een uitleg over de behandelwijze en wanneer hij antwoord mag verwachten, de beslissing wordt met de klager telefonisch nabesproken, om een zo goed mogelijke communicatie te waarborgen.

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](#)

**KLACHTENRAPPORT
IN HET KADER VAN HET
DECREET KLACHTRECHT
VERSLAG 2007**



**Klachtenrapport
Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming
AGIO**

<u>1</u>	<u>VOORWOORD.....</u>	<u>2</u>
<u>2</u>	<u>KLACHTENBEELD</u>	<u>3</u>
2.1	 Globale cijfers 2002, 2003, 2004, 2005 en 2006, 2007	3
2.2	 Afdelingen met klachten.....	7
2.2.1	Managementondersteunende dienst	7
2.2.2	Stafdiensten.....	10
2.2.3	Instellingen en leerlingen basisonderwijs en deeltijds kunstonderwijs	13
2.2.4	Scholen basisonderwijs en centra voor leerlingenbegeleiding	16
2.2.5	Scholen secundair onderwijs en deeltijds kunstonderwijs	19
2.2.6	Personeel basisonderwijs en centra voor leerlingenbegeleiding.....	22
2.2.7	Personeel secundair onderwijs en deeltijds kunstonderwijs	25
2.2.8	Advies en ondersteuning onderwijspersoneel	28
2.2.9	Hoger onderwijs	31
2.2.10	Volwassenenonderwijs	35
2.2.11	Studietoelagen.....	39
2.3	 Afdelingen zonder klachten	45
<u>3</u>	<u> Globale evaluatie</u>	<u>46</u>
3.1	 Vaststellingen voor 2007.....	46
3.2	 Nieuwe ontwikkelingen.....	47
<u>4</u>	<u> Bijlagen</u>	<u>48</u>
4.1	 Definitie klacht	48
4.2	 Klachtendecreten	51
4.3	 Aanbevelingen	69
4.3.1	Thematische aanbevelingen voor onderwijs door de Vlaamse Ombudsdienst	69
4.3.2	Resolutie	73
4.4	 Enkele klachtencoördinatoren/ombudsdiensten	74
4.5	 Klachtencoördinatoren Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming en Agion .	76

1 VOORWOORD

Sinds 1 april 2006 bestaat het oude Departement Onderwijs niet langer maar spreken we van het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming. Het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming bestaat uit 4 entiteiten:

- het departement Onderwijs en Vorming
- het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS)
- het Agentschap voor Onderwijscommunicatie (AOC)
- het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi)

Deze 4 entiteiten vormen samen met het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGION), dat een intern verzelfstandigd agentschap mét rechtspersoonlijkheid is, de Vlaamse Onderwijsadministratie.

Het beleidsdomein Onderwijs en Vorming is de overkoepelende naam voor deze vijf autonome organisaties die dus samen de Vlaamse onderwijsadministratie vormen.

De deelrapporten van de diverse afdelingen binnen bovengenoemde entiteiten werden door de centrale klachtencoördinator gebundeld tot het jaarverslag voor de Vlaamse ombudsman.

Het jaarverslag over het jaar 2007 is dus het eerste jaarverslag volledig opgemaakt volgens de nieuwe structuur.

2 KLACHTENBEELD

2.1 GLOBALE CIJFERS 2002, 2003, 2004, 2005, 2006 EN 2007

Tabel 1: Klachtenbeeld 2002/2003/2004/2005/2006/2007

Kwantitatieve gegevens		2002	2003	2004	2005	2006	2007
Totaal aantal klachten	Totaal	200	126	158	119	121	160
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	196	124	143	112	110	156
	Onontvankelijk	4	2	15	7	11	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	1					1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig		1	1			
	Kennelijk ongegrond	2			1		
	Geen belang	1		1			
	Anoniem						
	Beleid en regelgeving				3	4	1
	Geen Vlaamse overheid		1	13	3	7	1
	Interne personeelsaangelegenheden						1
Aantal klachten volgens de drager	Brief	136	100	104	61	72	119
	Mail	20	17	21	35	29	30
	Telefoon	35	6	28	19	16	9
	Fax	9	1	5	1	1	2
	Bezoek				3	3	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	120	48	72	41	49	62
	Via kabinet	16	2	4	6	4	8
	Via Vlaamse ombudsdienst	52	62	73	48	57	86
	Via georganiseerd middenveld		1	1	2	1	

	Andere kanalen	12	13	8	22	10	4
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	5,1
	Mediaan	4	1,00	3,00	1,00	1,00	4
	0-10 dagen	58	75	84	54	69	107
	> 10 dagen	9	3	4	1	0	8
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	19,41	18,28	19,52	24,17	25,83	34,45
	Mediaan	16,50	11,00	14,50	20,00	20,00	33,50
	0-20 dagen	113	74	92	60	62	49
	21-45 dagen	71	42	60	49	53	86
	46-90 dagen	9	3	6	9	4	15
	>90 dagen	1	0	0	1	2	6
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	100	64	57	25	17	48
	Deels gegrond		2	30	21	28	35
	Ongegrond	94	50	56	66	65	73
	Nog niet afgehandeld	6	8				
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	99	53	79	41	33	69
	Deels opgelost		13	7	4	5	6
	Onopgelost	1		1	1	7	8
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	44	36	16	14	10	17
	Te lange behandeltermijn	25	14	33	10	9	30
	Ontoereikende informatieverstrekking	14	11	22	13	11	26
	Onvoldoende bereikbaarheid	7			1		2
	Onheuse bejegening	10	5	7	2	2	5
	Andere			9	6	13	3

In 2007 werden 160 klachten geregistreerd tegenover 121 klachten in 2006. Op één jaar na (2002: 200 klachten) is dit het jaar met het meeste aantal klachten.

De brief blijft ook nu de belangrijkste drager. 74,35% van de klachten bereikt via deze weg de administratie.

Klachten die via mail binnenkomen, scoren even hoog zoals de voorbije jaren (18,75%).

De telefoon gaat er nog verder op achteruit en boekt het op één na laagste resultaat van de afgelopen 6 jaar: 9 klachten of 5,6%.

Het grootste deel van de geregistreerde klachten (53,75%) bereikt de administratie via de Vlaamse ombudsdienst. De twee belangrijkste kanalen blijven nog altijd de Vlaamse ombudsdienst én de burger die zelf zijn weg naar de administratie vindt.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding ligt met 5,1 dagen, twee dagen hoger dan het voorbije jaar (3,09 dagen) en ligt ongeveer even hoog als in 2002 (5,97). De mediaan is ook opmerkelijk gestegen: van 1 naar 4 en staat weer op zijn hoogste peil sinds 2002 (4).

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en die van de mededeling van de beslissing ligt voor 2007 op 34,45. Dit is het hoogste sinds 2002. De stijgende trend zet zich jaar na jaar door met uitzondering van 2003. 6 klachten werden na een termijn > 90 dagen meegedeeld en voor 4 klachten is de mededeling nog niet gebeurd. Dit stuwt natuurlijk de cijfers de hoogte in. Van de 156 ontvankelijke klachten werd van 135 klachten (86,53%) een mededeling van beslissing gedaan binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen.

Tabel 2: Kerncijfers 2002, 2003, 2004, 2005, 2006 en 2007

Klachten	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Ontvankelijk	196	124	143	112	110	156
Onontvankelijk	4	2	15	7	11	4
Gegronde klachten deels of volledig	100	66	87	46	45	83
Ongegronde klachten	94	50	56	66	65	73
Nog niet afgehandeld	6	8	0	0	0	0
Opgelost deels of volledig	99	66	86	45	38	75
Niet opgelost	1	0	1	1	5	8
Totaal	200	126	158	119	121	160

In 2007 is 2,5% van de geregistreerde klachten onontvankelijk. Dit percentage ligt heel wat lager dan in 2006 (10%) en is vergelijkbaar met 2002 (2%). De reden van onontvankelijkheid was telkenmale verschillend: bij één klacht waren nog niet alle beroepsprocedures aangewend, in een ander geval had de klacht betrekking op beleid en regelgeving, één klacht viel niet onder de bevoegdheid van de Vlaamse overheid en één klacht betrof interne personeelsaangelegenheden.

46,79% van alle geregistreerde ontvankelijke klachten in 2007 worden als ongegrond beschouwd tegenover 59,09% in 2006. Het aantal (deels) gegronde klachten bedraagt 53,20% en is dus gestegen t.o.v. 2006 (40,90%), 2005 (41,07%) maar bereikt niet het peil van 2004 met 60,83%.

Het aandeel van de onopgeloste klachten bedraagt 9,6% en is afgenomen t.o.v. het "topjaar" 2006 (11,11%) maar blijft hoog in verhouding tot de recente voorbije jaren: 2005 (2,17%) en 2004 (1,14%).

Tabel 3: Ombudsnormen 2002, 2003, 2004, 2005, 2006 en 2007

Ombudsnormen	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Niet-correcte beslissing	44	36	16	14	10	17
Te lange behandeltermijn	25	14	33	10	9	30
Ontoereikende informatieverstrekking	14	11	22	13	11	26
Onvoldoende bereikbaarheid	7	0	0	1	0	2
Onheuse bejegening	10	5	7	2	2	5
Andere	0	0	9	6	13	3

De ombudsnorm “te lange behandeltermijn” wordt in 2007 het meest aangeduid, respectievelijk 30 keer (36,14%) tegenover 9 keer (20%) in 2006. In 2005 werd de norm “behandeltermijn” 10 keer geschonden (21,74%) en 33 keer (37,93%) in 2004. In 2003 en 2004 daarentegen was “niet-correcte beslissing” de meest aangeduide norm. “Ontoereikende informatieverstrekking” komt in 2007 op de tweede plaats (31,32%) gevolgd door “niet-correcte beslissing” (20,48%). De ombudsnorm “andere” is t.o.v. vorig jaar aanzienlijk afgenomen 3,6% in 2007 t.o.v. 28,89% in 2006.

2.2 AFDELINGEN MET KLACHTEN

2.2.1 MANAGEMENTONDERSTEUNENDE DIENST

1. Tabel 2007

		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	1
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

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

2. Inhoud

Managementondersteunende dienst (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Terugvordering (48)	Gegrond	Opgelost	Behandeltermijn

3. Klachtenbeeld

Net zoals de vorige jaren werden er nauwelijks klachten vanuit de burger geregistreerd, wat niet zo verwonderlijk is voor een dienst die in principe louter intern ondersteunt (facilitair - financieel - P&O, ...).

De ene klacht betrof een terugvordering, die in 1995 gebeurd is vanuit het Agentschap Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs en Studietoelagen, (toenmalige Bestuur voor Volwassenenonderwijs). Dit dossier is daar, na betwisting, uiteindelijk blijven liggen, en werd in maart 2007 door de boekhouding "herontdekt". Terecht formuleert de betrokkene een klacht over de behandeltermijn; het dossier heeft immers 12 jaar lang stilgelegen! Over de grond van de zaak is er geen betwisting. Met de klager wordt een overeenkomst bereikt i.v.m. de terugbetaling (via de Federale Overheidsdienst Financiën).

2.2.2 STAFDIENSTEN

1. Tabel 2007

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

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

Stafdiensten (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Niet tijdig beantwoorden van mail door CVO (81)	Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld

Een mail die een cursist verstuurd zou hebben om zijn bezoek aan te kondigen, had het CVO niet ontvangen en dus niet tijdig beantwoord.

Deze onontvankelijke klacht werd overgemaakt aan de centrale coördinator van het Gemeenschapsonderwijs.

De cursist is na de indiening van de klacht uitgenodigd door het CVO en zijn vragen werden beantwoord.

2.2.3 INSTELLINGEN EN LEERLINGEN BASISONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2007

		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	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	24
	Mediaan	24,00
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde 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

Instellingen en leerlingen Basisonderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Inschrijvingsgeld tekenacademie (114)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

Op basis van één klacht kan er niet echt over klachtenbeeld gesproken worden.

2.2.4 SCHOLEN BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

1. Tabel 2007

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

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	44,67
	Mediaan	41
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	3
	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

Scholen Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding (3)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
2	Leerlingenverificatie (216, 217)	Ongegrond		
1	Tijdigheid melding foute aanwending omkadering (218)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld en evaluatie

Er waren twee klachten in verband met de verificatie van de leerlingenaantallen. Meer bepaald over de toepassing van de procedure van schoolverandering door de verificatie. Er is een daling van het aantal klachten in verband met de verificatie, waarschijnlijk een gevolg van de aanpassing van de procedure voor verificatie van de dubbel ingeschreven kleuters. Zoals in het klachtenrapport van 2006 is opgenomen, werd deze procedure aangepast in 2007, onder andere naar aanleiding van een aantal geformuleerde klachten.

In 2004 waren er nog 6 klachten in dit verband, in 2005 waren er 10, in 2006 4 en in 2007 nog slechts 2 klachten.

Er was in 2007 één klacht over de terugkoppeling van informatie naar de school over het niet meetellen van een leerling aan 1,5 voor de omkadering. De verificateur heeft deze leerling verzet van 1 naar 1,5 en het schoolbeheerteam berekende de omkadering op basis van deze gegevens. Volgens de school heeft zij daarover onvoldoende en niet tijdig informatie over ontvangen. Uit de stukken in het dossier blijkt echter dat alles duidelijk en tijdig werd gecommuniceerd naar de school toe (verslag verificateur, dienstbrief omkadering,...).

4. Realisaties en voorstellen

De ingediende klachten 2007 geven geen aanleiding tot voorstel voor aanpassing aan bestaande procedures.

De procedure van schoolverandering is al een aantal keer geëvalueerd, maar tot op heden is er geen voorstel om ze aan te passen. In elk geval zal elke procedure van schoolverandering aanleiding geven tot klachten, wanneer door de verificatie wordt vastgesteld dat de procedure niet correct werd toegepast door de school.

De klacht in verband met de tijdigheid van terugkoppeling van informatie geeft geen aanleiding tot aanpassing van procedures.

2.2.5 SCHOLEN SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2007

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

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	50,5
	Mediaan	50,50
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	2
	>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

Scholen Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs (2)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Onbeantwoorde briefwisseling (121)	Ongegrond		
1	Voorwaarden subsidiëring studenten in het DKO (126)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

Er werden 2 klachten ontvangen op de afdeling tijdens het werkjaar 2007.

Een klacht betrof het niet beantwoorden van briefwisseling. De briefwisseling was echter niet op onze dienst toegekomen.

De tweede klacht kwam neer op een vraag naar de aanpassing van de regelgeving van het deeltijds kunstonderwijs.

2.2.6 PERSONEEL BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

1. Tabel 2007

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

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	6,27
	Mediaan	5,00
	0-10 dagen	9
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	40,6
	Mediaan	20,00
	0-20 dagen	5
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	2
	Deels gegrond	7
	Ongegrond	3
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	6
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	3
	Ontoereikende informatieverstrekking	6
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Personeel Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding (12)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
3	Terugvordering (204, 210)	Ongegrond		
	(208)	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking

1	Uitbetalingstermijn (202)	Ongegrond		
4	Onbeantwoorde briefwisseling (201) (205) (211) (212)	Deels gegrond Deels gegrond Gegrond Gegrond	Opgelost Opgelost Opgelost Niet opgelost	Informatieverstrekking Behandeltermijn Behandeltermijn Informatieverstrekking
2	Taalwetgeving-informatieverstrekking (145) (207)	Deels gegrond Deels gegrond	Niet opgelost Deels opgelost	Informatieverstrekking Informatieverstrekking
1	Onheuse telefonische behandeling (203)	Deels gegrond	Opgelost	Behandeltermijn
1	Niet-correcte uitbetaling personeelslid (206)	Deels gegrond	Deels opgelost	Informatieverstrekking

3. Klachtenbeeld

Er werden 12 klachten ontvangen op de afdeling tijdens het werkjaar 2007.

Een klacht betrof het niet beantwoorden van briefwisseling. De briefwisseling is echter niet terechtgekomen bij de dossierbehandelaar (205).

Bij een aantal klachten (6) was de informatie reeds doorgegeven aan de personeelsleden, maar deze waren niet akkoord met de nochtans juist toegepaste regelgeving (145, 202, 204, 206, 207, 208).

Deze klachten werden nogmaals uitgelegd aan de personeelsleden via een persoonlijk gesprek of via een nog uitgebreidere briefwisseling. De regelgeving rond de berekening van een wedde van leerkrachten blijkt nogmaals zeer complex.

Twee dossiers (145, 207) hadden betrekking op de taalwetgeving. Dit is echter een gedeelde verantwoordelijkheid van de afdeling én de onderwijsinstellingen. In deze dossiers zal de afdeling een grotere ondersteuning geven aan de scholen.

Eén dossier (202) had betrekking op de laattijdige zending van de school, waardoor het personeelslid niet tijdig of niet correct betaald werd de daaropvolgende maand. De verantwoordelijkheid lag bij de school.

Bij één klacht (201) werd de betrokkene op de hoogte gebracht van de te volgen procedure i.v.m. het bekomen van de nodige gegevens van de werkgever (de school) die ze nodig had voor haar mutualiteit. Betrokkene volgde deze procedure niet.

Twee dossiers zijn niet tijdig behandeld : één door een verkeerde interpretatie van het dossier van de betrokkene door de coördinator (211) - menselijke fout - en de andere door de complexiteit van de wetgeving (212).

Bij een pensioendossier (203) voelde de betrokkene zich onheus behandeld aan de telefoon - lange behandelingstermijn. De tijdige afhandeling van het dossier door PDOS (Pensioendienst voor de Overheidssector) is echter op geen enkel moment in het gedrang gekomen.

4. Realisaties en voorstellen.

Het melden van de klachten op staf- en groepschefvergaderingen die leiden tot duidelijke afspraken bij het doorgeven van briefwisseling.

Het voorleggen van moeilijke dossiers op de stafvergaderingen – behandeling door verschillende coördinatoren en nog meer overleg met de afdelingen die de regelgeving realiseren.

2.2.7 PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2007

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	7
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	7
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	4
	Mail	1
	Telefoon	2
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse ombudsdienst	4
	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	1,71
	Mediaan	0,00
	0-10 dagen	7
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	20,43
	Mediaan	21,00
	0-20 dagen	3
	21-45 dagen	4
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	3
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	3
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	4
	Andere	

2. Inhoud

Personeel Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs (7)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Taalwetgeving (28)	Ongegrond		
1	Gebrek aan discretie (62)	Gegrond	Opgelost	Bejegening
1	Terugvordering (70)	Gegrond	Opgelost	Bejegening

1	Een lesuur werd niet betaald (76)	Deels gegrond	Niet opgelost	Bejegening
1	Bezoldiging van vakantieperiode (83)	Ongegrond		
1	Loonfiche 281.10 (124)	Gegrond	Opgelost	Bejegening
1	Nuttige ervaring	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld en evaluatie

De afdeling ontving 7 klachten in 2007.

In klacht nr. 28 wenst een personeelslid uit het onderwijs een afwijking op de taalregeling. Betrokkene voldeed op het ogenblik van haar benoeming niet aan de taalwetten. Zij was op dat ogenblik niet in het bezit van een attest dat de voldoende kennis van de Nederlandse taal bevestigt. Zij vraagt om in afwijking van deze regelgeving toch vast benoemd te worden. Dergelijke afwijking is in strijd met de toepassing van de regelgeving. De klacht is dan ook ongegrond.

Klacht nr. 62 betreft een gebrek aan discretie bij het versturen van vertrouwelijke informatie over een leerkracht. Een vonnis waarin de betrokken leerkracht werd vermeld, werd naar de school verzonden, waarbij verzuimd werd in de adressering de attendering aan de directeur te vermelden. In de afdeling werden maatregelen getroffen om dit in de toekomst te vermijden.

Klacht nr. 70 gaat over het onrechtmatig terugvorderen van wedde omwille van het niet respecteren van de verjaringstermijn. Klager heeft gelijk. De terugvordering werd dan ook in zijn voordeel aangepast.

In klacht nr. 76 is de betrokken leerkracht verontwaardigd omdat een lesuur niet wordt betaald. Uit onderzoek blijkt dat het bewuste lesuur niet door de school werd doorgestuurd naar het werkstation. Het ministerie kan dus niet betalen, tenzij de betrokken lesopdracht door de school alsnog wordt doorgestuurd via het elektronisch personeelsdossier en daarnaast voldoet aan alle andere voorwaarden tot bezoldiging. Over de opportuniteit van het al dan niet doorsturen van lesopdrachten kan het ministerie geen uitspraak doen. Dit is de discretionaire bevoegdheid van de school.

Klacht nr. 83 gaat over het niet betalen van de paasvakantie. De vakantie is echter begrepen tussen twee onbezoldigde dienstonderbrekingen en wordt conform het gewoonterecht niet bezoldigd. Ingevolge een misverstand werd hierover aan de school foute info verstrekt. In de rand dient opgemerkt dat deze informatie ook in de school voldoende bekend is, of tenminste bekend moest zijn, zodat het misverstand kon worden vermeden. In onderwijsdecreet XVIII zullen de nodige decretale initiatieven worden genomen.

In klacht nr. 124 vraagt het betrokken personeelslid ingevolge zijn verhuis naar Luxemburg twee afzonderlijke loonfiches 281.10. Technisch is dit niet mogelijk. De bedragen op de loonfiche werden daarom in een afzonderlijke brief opgesplitst. Blijkbaar volstaat dit voor de betrokken administratie.

In klacht nr. 166 is betrokkene niet akkoord met het niet erkennen van zijn nuttige ervaring voor het vak Bouw.

4. Realisaties

Naar aanleiding van het incident met klacht nr. 62 werden alle stafmedewerkers in de afdeling samengeroepen. Het incident werd toegelicht. Niettegenstaande het om een alleenstaand geval ging, werd benadrukt om dergelijke zaken steeds met de grootste discretie te behandelen en te verwerken. De stafmedewerkers hebben op hun beurt de groepchefs van de werkstations ingelicht zodat deze informatie thans tot op het laagste echelon is doorgedrongen.

2.2.8 ADVIES EN ONDERSTEUNING ONDERWIJSPERSONEEL

1. Tabel 2007

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	3
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	3
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	
	Telefoon	
	Fax	1
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	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	2
	Mediaan	2,00
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	45,33
	Mediaan	32,00
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	2
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

2. Inhoud

Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel (3)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Termijn en mededeling resultaat (8)	Ongegrond		
1	Negatieve taksfiche (85)	Gegrond	Opgelost	Te lange behandeltermijn

1	Adreswijziging (119)	Gegronnd	Opgelost	Onheuse bejegening
---	----------------------	----------	----------	--------------------

3. Klachtenbeeld en evaluatie

Er werden 3 klachten ontvangen op de afdeling tijdens het werkjaar 2007.

Een klacht i.v.m. de termijn van het examen en de termijn van het meedelen van de resultaten was ongegrond.

De andere twee klachten waren gegrond. Een klacht ging over een negatieve taksfiche i.v.m. de regularisatie van verlof wegens bedreiging door beroepsziekte van 3/9/2001 tot en met 17/2/2002. Het al dan niet afleveren van deze taksfiche was afhankelijk van het afleveren van een attest van een mutualiteit. De negatieve fiche kon uiteindelijk toch worden afgeleverd.

De tweede klacht ging over een adresverandering die niet zou geregistreerd zijn in het dossier. Het laatste toegezonden adres werd nogmaals doorgegeven zodat de klacht opgelost was.

2.2.9 HOGER ONDERWIJS

1. Tabel 2007

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	24
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	24
	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	17
	Mail	7
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	5
	Via kabinet	2
	Via Vlaamse ombudsdienst	16
	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	5,8
	Mediaan	6,00
	0-10 dagen	13
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	47,45
	Mediaan	34,00
	0-20 dagen	7
	21-45 dagen	9
	46-90 dagen	4
	>90 dagen	4
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	13
	Deels gegrond	5
	Ongegrond	6
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	18
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	2
	Te lange behandeltermijn	14
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	2

2. Inhoud

Hoger Onderwijs (24)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
16	Behandeltermijn NARIC (15, 23, 47, 69, 71, 84, 98, 99, 102, 117, 122, 133, 164)	Gegrond	Opgelost	Te lange behandeltermijn
		Deels gegrond	Opgelost	Te lange behandeltermijn
(51)				

	(21, 46)	Ongegrond		
3	Beslissing NARIC (79, 108) (52)	Deels gegrond Ongegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
1	Resultaat toelatingsexamen arts – tandarts (105)	Ongegrond		
2	Kinderbijslag (160, 167)	Ongegrond		
1	Aangetekende zending (113)	Deels gegrond	Opgelost	Andere
1	Ontbreken dossier 1977 (22)	Deels gegrond	Opgelost	Andere

3. Klachtenbeeld

Er werden 24 klachten ontvangen op de afdeling Hoger Onderwijs tijdens het werkjaar 2007.

Er waren 16 klachten i.v.m. de behandeltermijn van de erkenning van buitenlandse diploma's. 13 van deze klachten waren gegrond en 1 deels gegrond. 2 klachten waren ongegrond. Deze hebben allemaal een positieve beslissing ontvangen met uitzondering van 4 klachten.

Er waren 3 klachten i.v.m. de beslissing die genomen werd bij de erkenning van buitenlandse diploma's. 2 Klachten waren deels gegrond en 1 ongegrond. 1 klacht kreeg een positieve beslissing. Bij de overige twee werden de diploma's niet volledig gelijkwaardig verklaard.

Er was 1 klacht i.v.m. het behaalde resultaat van het toelatingsexamen arts-tandarts. Deze klacht was ongegrond.

Vervolgens waren er nog 2 klachten i.v.m. kinderbijslag. Deze klachten waren eveneens ongegrond.

1 deels gegronde klacht i.v.m. een aangetekende zending.

En 1 deels gegronde klacht i.v.m. het ontbreken van een dossier. Het dossier dateerde uit 1977.

4. Realisaties

De meeste klachten in 2007 hadden te maken met de te lange behandeltermijn van de cel Naric. Dit was een gekend probleem: er was immers een significante historische achterstand opgebouwd.

In 2007 is echter op dit vlak heel wat gerealiseerd. De behandelingstermijn voor academische gelijkwaardigheden werd teruggebracht naar 3 tot 4 maanden.

De verschillende databanken per procedure werden gegroepeerd in één overkoepelende databank die het mogelijk maakt de intake van dossiers centraal aan te sturen en op te volgen. Het is de bedoeling om hier in 2008 ook een opvolgsysteem aan te koppelen, waardoor aanvragers on-line inzage krijgen in de stand van hun dossier.

Daarnaast werd ook geïnvesteerd in bijkomend personeel. Deze maatregel was verantwoord, gelet op het feit dat het aantal aanvragen sinds 2001 verdubbeld is.

Op het vlak van informatieverstrekking naar de aanvragers werd een brochures met veelgestelde vragen opgemaakt (respectievelijk versie in het Nederlands en in het Engels), werd de website klantvriendelijker georganiseerd (o.a. met een precedentendatabank) en werden infoseminaries georganiseerd

Een tweede bron van klachten, zij het veel beperkter, heeft te maken met de vernieuwingen op het vlak van de kinderbijslag. Het beleidsdomein Onderwijs en Vorming voerde in 2007 een innovatief project uit, waarbij de verschillende kinderbijslagfondsen elektronische attesten kregen voor personen die de leeftijd

hebben tussen 18 en 25 jaar en voorkomen in de databanken van Onderwijs en Vorming. De belangrijkste bron hiervoor zijn uiteraard de studenten die opgenomen zijn in de Databank Tertiair Onderwijs.

Het is te verwachten dat bij de opstart van een dergelijk nieuw systeem er een aantal kinderziekten opduiken, o.a. verkeerde integratie in Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Alle deze problemen die zich stelden werden gesignaleerd aan de afdeling ICT. Daarnaast is er regelmatig overleg gepland met de betrokken externe partijen. Op deze manier kunnen de verschillende elementen verzameld worden en werden reeds bijstellingen aan het systeem uitgevoerd. Ook in 2008 blijft dit systeem permanent geëvalueerd worden.

Naast de kinderziekten is het nieuwe systeem ook gevoelig aan verkeerde of ontbrekende gegevens die worden verstuurd door de onderwijsinstellingen naar de Databank Tertiair Onderwijs. Voor een oplossing van deze problemen is er contact opgenomen met de betrokken onderwijsinstellingen.

2.2.10 VOLWASSENENONDERWIJS

1. Tabel 2007

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	15
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	13
	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	
	Interne personeelsaangelegenheden	1
Aantal klachten volgens de drager	Brief	6
	Mail	6
	Telefoon	2
	Fax	1
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	10
	Via kabinet	3
	Via Vlaamse ombudsdienst	2
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	5,92
	Mediaan	7,00
	0-10 dagen	11
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	36,23
	Mediaan	13,00
	0-20 dagen	7
	21-45 dagen	4
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	9
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	3
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	8
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	3
	Te lange behandeltermijn	3
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Volwassenenonderwijs (15)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
3	Inschrijvingsgeld CVO (49, 157, 159)	Onontvankelijk Ongegrond Gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing

6	Bis-cursussen (29) (58, 63, 65) (66, 67)	Ongegrond Geground Geground	Opgelost Opgelost	Informatieverstrekking Behandeltermijn
1	Loon (86)	Geground	Opgelost	Behandeltermijn
2	Weigering inschrijving/toelating (16) (91)	Deels geground Geground	Deels opgelost Opgelost	Informatieverstrekking Niet-correcte beslissing
2	Kritiek/Aanklacht op beleid directie (53) (154)	Ongegrond Onontvankelijk		
1	Taal (158)	Geground		

3. Klachtenbeeld

Er zijn 15 klachten geregistreerd in 2007 waarvan :

- 1 klacht met betrekking tot de Basiseducatie;
- 6 klachten met betrekking tot het BIS;
- 8 klachten met betrekking tot het Secundair Volwassenenonderwijs en het Hoger Beroepsonderwijs van het Volwassenenonderwijs.

Van de 15 klachten zijn er 2 klachten onontvankelijk. 3 Klachten zijn ongegrond en 10 klachten zijn geground of deels geground.

Bij de 10 gegrounde of deels gegrounde klachten werd de ombudsnorm 'informatieverstrekking' 4 keer geschonden, de ombudsnorm 'behandeltermijn' werd 3 keer geschonden, 3 schendingen betrof de norm 'niet-correcte beslissing' .

Er dient opgemerkt te worden dat in een 5-tal gevallen de afdeling VO de klacht heeft onderzocht alhoewel het geen klacht tegen de administratie betrof maar een klacht tegen een centrum. In het kader van de dienstverlening van de overheid naar de burger toe en omwille van de ernst van 2 klachten, is de afdeling echter tussengekomen om de klachten op te lossen.

Qua behandelingstermijn kan het volgende vastgesteld worden :

- 6 klachten konden afgehandeld worden binnen 10 dagen;
- 1 klacht kon afgehandeld worden binnen 20 dagen;
- 2 klachten werden afgehandeld binnen 30 dagen;
- 2 klachten konden nog net binnen de toegestane termijn van 45 dagen afgehandeld worden;
- 2 klachten hadden een lange afhandelingstermijn nl. 62 en 219 dagen.

In het laatste geval kan de lange afhandeling verklaard worden door de aard van de klacht nl. aanklacht m.b.t. frauduleuze praktijken in een CVO. Uiteraard moet dergelijke klacht nauwgezet onderzocht worden, bovendien wilde de indiener van de klacht zich niet neerleggen bij het antwoord van de administratie en diende de klacht opnieuw in bij de Vlaamse ombudsman.

Twee klachten konden niet afgehandeld worden in 2007 en lopen nog verder in 2008. Het betreft een anonieme klacht met kritiek op het beleid van de directie van een CVO. Alhoewel door de anonimiteit de klacht in feit onontvankelijk is, heeft de afdeling toch geoordeeld om deze klacht verder te onderzoeken. Er werden ondertussen brieven gestuurd -met het resultaat van het onderzoek- naar de inrichtende macht en de anonieme betrokkenen (= leerkrachten van dit CVO). De afdeling wacht nu op hun reactie.

De tweede klacht betreft een cursus informatica waarbij de handboeken en ander lesmateriaal in het Engels zijn. De afdeling VO nam contact op met de directie van het CVO om hen te wijzen op de taalwetgeving voor het onderwijs. De Inspecteur van het Volwassenenonderwijs werd eveneens op de hoogte gebracht. Het onderzoek loopt nog.

Zoals reeds eerder vermeld hebben 6 van de 15 klachten betrekking op het BIS (5 gegrond en 1 ongegrond). Deze klachten zijn voornamelijk een gevolg van het feit dat de activiteiten van het BIS worden stopgezet. Na de definitieve stopzetting van het BIS op 1 juli 2008 zal het aantal klachten langzaam tot nul herleid worden.

De meerderheid van de klachten (8) betrof het Secundair Volwassenenonderwijs en het Hoger Beroepsonderwijs van het Volwassenenonderwijs. De verhoogde inschrijvingsgelden en de vrijstellingen van inschrijvingsgeld (uitvoering nieuw decreet VO) vormen een duidelijk twistpunt. Zoals reeds eerder gesteld waren er 2 zwaardere klachten (frauduleuze praktijken en wanbeleid directie). Deze bleken echter ongegrond en onontvankelijk.

4. Evaluatie

Op basis van de klachten van dit jaar zijn geen specifieke verbeteringsplannen gemaakt.

Wel wordt maandelijks op de stafvergadering van de afdeling VO gerapporteerd over de stand van zaken m.b.t. de afhandeling van de klachten.

Het nieuwe decreet Volwassenenonderwijs voorziet dat de Consortia in de toekomst zelf over een ombudsdienst moeten beschikken waar de cursisten terecht kunnen met hun klachten.

De activiteiten van BIS, waar dit jaar nog 6 klachten werden geregistreerd, zullen tegen juli 2008 volledig afgebouwd zijn.

2.2.11 STUDIETOELAGEN

1. Tabel 2007

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	91
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	90
	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	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	78
	Mail	9
	Telefoon	4
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	38
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse ombudsdienst	52
	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	4,89
	Mediaan	4,00
	0-10 dagen	64
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	30,67
	Mediaan	37
	0-20 dagen	24
	21-45 dagen	63
	46-90 dagen	4
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	18
	Deels gegrond	21
	Ongegrond	51
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	32
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	5
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	12
	Te lange behandeltermijn	8
	Ontoereikende informatieverstrekking	16
	Onvoldoende bereikbaarheid	2
	Onheuse bejegening	
	Andere	1

2. Inhoud

Studietoelagen (91)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
2	Heroriëntering (1) (131)	Ongegrond Gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing

16	Terugvordering (2, 24, 25, 27, 82, 87, 90, 94, 110, 134, 141, 142, 143, 149) (73, 95)	Ongegrond Deels gegrond	Opgelost	Bereikbaarheid
1	Terugvordering en informatieverstrekking (162)	Ongegrond		
22	Behandeltermijn (3, 5, 10, 11 19, 20, 30, 36, 41, 43, 57,107,144, 150, 152) (4) (34, 60, 53) (59, 136, 148)	Ongegrond Deels gegrond Deels gegrond Gegrond	Niet opgelost Opgelost Opgelost	Behandeltermijn Behandeltermijn Behandeltermijn
8	Informatieverstrekking (44, 72, 106, 111, 123) (115) (137) (140)	Deels gegrond Gegrond Gegrond Gegrond	Opgelost Deels Opgelost Niet Opgelost Opgelost	Informatieverstrekking Informatieverstrekking Informatieverstrekking Informatieverstrekking
6	Afgewezen wegens te hoog inkomen (9, 13, 32) (139) (56, 120)	Ongegrond Deels gegrond Gegrond	Niet opgelost Opgelost	Niet-correcte beslissing Niet-correcte beslissing
4	Studiepunten (12) (38) (45) (112)	Ongegrond Deels gegrond Deels gegond Gegrond	Opgelost Opgelost Deels opgelost	Informatieverstrekking Niet-correcte beslissing Informatieverstrekking
1	Communicatie (14)	Ongegrond		
2	Genomen inkomstenjaar (17) (138)	Gegrond Deels gegrond	Opgelost Opgelost	Niet-correcte beslissing Niet-correcte beslissing
2	Afwijzing om pedagogische redenen (18) (165)	Gegrond Deels gegrond	Opgelost Opgelost	Niet-correcte beslissing Niet-correcte beslissing
3	Opgevraagde informatie (37, 54, 55)	Ongegrond		
2	Inkomstenjaar en inkomstenbedrag (26) (40)	Ongegrond Deels gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
4	In aanmerking genomen kadastraal inkomen (33, 68, 74, 132)	Ongegrond		

3	Opgebruikt jokerkrediet (35, 39, 146)	Ongegrond		
1	Opgevraagde informatie en communicatie (161)	Deels gegrond	Niet opgelost	Bereikbaarheid
1	Overschrijving met circulaire cheque (42)	Gegrond	Niet opgelost	Andere
2	Berekening inkomen en informatieverstrekking (61, 135)	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Categorie student (88)	Ongegrond		
1	Niet toezenden van papieren aanvraagformulier aan burger (104)	Gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Meedelen inkomsten onderhoudsverstrekker aan de kandidaat (103)	Gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Aanvraagformulier niet aangekomen (109)	Ongegrond		
1	Late uitbetaling (116)	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Inkomen categorie wettelijk samenwonende student (118)	Ongegrond		
1	On-line aanvraag en ontvangstmelding (129)	Gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Behandeltermijn en studievoorwaarden (147)	Ongegrond		
1	Bedrag studietoelage en foutief rekeningnummer (101)	Gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
1	Kotstudent (100)	Gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
1	Terugvordering (75)	Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld

Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar :

In 2007 steeg het aantal klachten naar 91 tegenover in de 60 klachten de voorgaande jaren.

Het optrekken voor het secundair onderwijs van de inkomensgrenzen naar deze voor het hoger onderwijs waardoor meer mensen in aanmerking komen voor schooltoelage, bracht een stijging mee van het aantal aanvragen, wat zijn impact heeft op het aantal klachten.

Het grootste aantal klachten betrof de categorie "Behandeltermijn" (22 klachten of 24%) die betrekking heeft op de werking van de afdeling en anderzijds de aan de regelgeving gelieerde categorie "Terugvorderingen" (17 klachten of 18,89%).

Voor de behandeltermijn maar vooral voor de terugvorderingen was het grootste gedeelte van de klachten ongegrond.

Voor het aantal klachten met betrekking tot de behandeltermijn steeg : van 8 vorig jaar naar 22 in 2007. Met betrekking tot de behandeltermijn is de afspraak dat de uitbetaling van de studiefinanciering gebeurt binnen de twee maanden na indiening voor de aanvragen waarvoor geen gegevens ontbreken.

De behandeltermijn hangt voor het grootste gedeelte af van de nog niet beschikbare financiële gegevens, met name wanneer inkomstgegevens door de aanvrager zelf moeten bezorgd worden. Dit is het geval als er rekening moet worden gehouden met een nog niet door de belastingen nagezien inkomen bij een gewijzigde leefeenheid of bij een gedaald inkomen ten opzichte van het normaal in aanmerking te nemen inkomstenjaar van twee jaar voorafgaand aan het academiejaar. In deze gevallen moet de aanvrager de inkomstenattesten zelf verzamelen, en eventueel opvragen bij werkgevers, en organismen.

Verder hangt de behandeltermijn ook af van de beschikbaarheid van de inschrijvingsgegevens van de studenten in de databank van het departement Onderwijs en Vorming waarop de afdeling Studietoelagen zich baseert. Zolang deze gegevens niet door de onderwijsinstelling aan genoemde databank worden geleverd kan het dossier in kwestie niet worden afgehandeld. Omdat dit voor een aantal studenten nog steeds niet het geval was in januari of zelfs februari baseerde de afdeling Studietoelagen zich dan op papieren inschrijvingsattesten die vanaf januari door de onderwijsinstellingen werden afgeleverd.

De klachten betreffende terugvorderingen stegen minder, namelijk van 14 vorig jaar naar 17.

De terugvorderingen zijn voor het grootste deel het gevolg van de herziening met de later door de belastingadministratie nageziene inkomsten van de dossiers die aanvankelijk voorlopig werden afgehandeld met vermoedelijke inkomsten. In een aantal gevallen blijken de nageziene inkomsten dan ook nog afzonderlijk belaste inkomsten te bevatten die door de aanvrager bij het verstrekken van de vermoedelijke inkomsten over het hoofd worden gezien of waarvan gedacht wordt dat ze niet worden in aanmerking genomen voor het bepalen van het recht op studiefinanciering. Dikwijls gaat het om achterstallende betrekking hebben op eraan voorafgaande inkomstenjaren. Deze afzonderlijk belastbare inkomsten worden, naar analogie met de belastingen, in aanmerking worden genomen gezien het recht op studietoelage gebaseerd is op de fiscaliteit als meest objectief criterium voor het bepalen van de financiële draagkracht van de aanvragers.

In één geval bleek uit de nageziene inkomsten dat de student niet de financiële voorwaarden vervulde voor zelfstandig student, statuut dat hem op basis van de vermoedelijke inkomsten wel werd toegekend.

Een aantal terugvorderingen waren het gevolg van de door de onderwijsinstellingen aan de databank van het departement Onderwijs en Vorming doorgegeven gewijzigde inschrijvingsgegevens.

Eén klacht over terugvordering was het gevolg van een ten onrechte op studiegebied toegekende studietoelage.

Terugvordering van studiefinanciering als sociale tegemoetkoming wordt zeer dikwijls als onrechtvaardig ervaren, ook als is de terugvordering terecht.

Verder zijn er in 2007 een groter aantal diverse categorieën aan klachten zoals:

- de afwijzingen wegens te hoog inkomen/kadastraal inkomen (10, waarvan 7 ongegrond);
- informatieverstrekking (8) waarbij het telkens om een gegronde of deels gegronde klacht ging;

- studiepunten (4);
- opgevraagde informatie (3 ongegrond);
- het jokerkrediet (3);
- het in aanmerking genomen inkomstenjaar, al dan niet in combinatie met het berekend inkomstenbedrag (4);
- afwijzing op studiegebied (2);
- communicatie (2);

Eén klacht over:

- de overschrijving met circulaire cheque in plaats van via het bankrekeningnummer;
- het niet voldoen aan de voorwaarden als zelfstandig student;
- door de afdeling Studietoelagen niet ontvangen aanvraag;
- late uitbetaling als gevolg van gewijzigd rekeningnummer;
- meedelen aan de student van de inkomsten van de onderhoudsverstrekker;
- het niet toezenden van een papieren aanvraagformulier of het on-line aanvragen van de aanvraag. Vanaf het academiejaar werden namelijk niet meer automatisch papieren aanvragen verstuurd zoals de vorige school- en academiejaren nog het geval was. De bedoeling daarvan was het on-line indienen van de aanvragen te stimuleren. Het on-line aanvragen werkte echter niet feilloos in het begin van het school- en academiejaar 2007-2008.

4. Evaluatie

Vanaf het schooljaar 2007-2008 werd 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.

Vanaf het huidige school- en academiejaar 2007-2008 is het gezinsdossier gerealiseerd voor aanvragen voor hoger én secundair onderwijs. Voor alle kinderen van beide onderwijsniveaus dient er per gezin maar één aanvraag meer te worden ingediend.

Daarnaast werd het on-line indienen van de aanvragen gepromoot. De aanvrager kan ook kiezen voor volledige correspondentie met de afdeling of volledig via e-mail, én kan de vordering van het onderzoek on-line worden gevolgd.

Dit zijn geen realisaties naar aanleiding van de klachten van het afgelopen jaar maar voorkomen een aantal in het verleden ontvangen klachten.

2.3 AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN

In de volgende afdelingen werden in de loop van het jaar 2007 geen klantenreacties geregistreerd:

Departement Onderwijs en Vorming:

- afdeling Strategische Beleidsondersteuning;
- afdeling Arbeidsvoorwaardenbeleid;
- afdeling Ondersteuningsbeleid;
- afdeling Curriculum;
- afdeling Instellingen en Leerlingen Secundair Onderwijs en Volwassenenonderwijs;
- afdeling Internationale Relaties Onderwijs;
- afdeling Hoger Onderwijs.

Agentschap voor Onderwijsdiensten:

- afdeling ICT.

Agentschap voor Onderwijscommunicatie:

- afdeling Informatie en Communicatie;
- afdeling Klasse.

Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs:

.

3 GLOBALE EVALUATIE

3.1 VASTSTELLINGEN VOOR 2007

Globale cijfers

Het jaarverslag 2007 is het eerste rapport dat een overzicht biedt van de klachtenrapportage van de nieuwe organisatiestructuur.

Daarom is de nodige voorzichtigheid geboden om de cijfers van 2007 met die van de voorgaande jaren te vergelijken.

We stellen hoe dan ook vast dat het globale aantal geregistreerde klachten toegenomen is in vergelijking met vorig jaar (2006: 121 klachten, 2007: 160 klachten). Het hoogste aantal klachten werd echter in 2002 geregistreerd (200).

Afdelingen met klachten

11 van de 21 afdelingen registreerden 1 of meer klachten.

Het verschil binnen de afdelingen onderling is echter groot. Het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS) registreerde het meeste aantal klachten. Nieuwe regelgeving (uitvoering nieuw decreet Volwassenenonderwijs, regelgeving studietoelagen) heeft zijn impact op het aantal klachten. Sommige klachten die voortsporen uit nieuwe regelgeving betroffen echter zaken waaruit vanuit de beleidsuitvoering via een haalbaarheidstoets op voorhand was op gewezen. Het is daarenboven zo dat AHOVOS een expliciete strategie heeft gevoerd om meer dan vroeger brieven als klachten te interpreteren. Dit komt op termijn de dienstverlening ten goede.

Het is tevens evident dat beleidsvoorbereidende afdelingen heel wat minder klachten registreren dan beleidsuitvoerende afdelingen.

Ontvangstmelding

Het niet versturen van een ontvangstmelding is een pijnpunt. Bij 28,12% van de geregistreerde klachten werd geen ontvangstmelding verstuurd. Bij 66,87% van de klachten gebeurde dit binnen de 10 dagen.

De gemiddelde termijn tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is met 5,1 dagen in vergelijking met 3,09 dagen in 2006 behoorlijk gestegen.

Mededeling beslissing

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de mededeling van de beslissing ligt voor 2007 op 34,45, het hoogste van de afgelopen zes jaar.

21 klachten (13,12%) overstegen de norm van 45 dagen, bij 6 klachten werd de beslissing pas na > 90 dagen meegedeeld. Bij 4 klachten die in 2007 behandeld werden werd de mededeling nog niet gedaan.

Daarom moet de gemiddelde termijn voor 2007 toch met de nodige omzichtigheid geïnterpreteerd worden.

Resultaat

Het aantal (deels) gegronde klachten bedraagt 53,20% (83 klachten). Het aantal ongegronde klachten is met 12,39% gedaald t.o.v. 2006.

3.2 NIEUWE ONTWIKKELINGEN

Begin 2007 besliste het managementcomité dat een centraal meldpunt zou opgericht worden voor een betere captatie van klachten. Met betrekking tot de klachtencoördinatie werd beslist dat elke entiteit dit zelf zou doen, maar de coördinatie zal gebeuren door de Stafdiensten. Per entiteit zou er een centraal meldpunt komen.

Intussen is een centraal meldpunt ontwikkeld voor het departement door de Stafdiensten en AOC. De andere entiteiten konden dit meldpunt overnemen. Maar de verschillende entiteiten geven wel een eigen invulling aan hun deel van het meldpunt.

Intussen besloten de entiteiten AHOVOS, AOC en AGION zich hier bij aan te sluiten.

Dergelijk centraal meldpunt zal een zeer groot gebruiksgemak bieden voor de klant. Hij komt terecht op een website die de verschillende deelwebsites per entiteit overkoepelt. De klant zal kunnen kiezen uit twee keuzemenu's: ofwel kiest hij voor een entiteit ofwel uit een aantal thema's. Hij hoeft dus niets van de structuur en de organisatie van het ministerie te kennen. Afhankelijk van het thema dat hij aanklikt komt hij op de juiste deelwebsite terecht. Klanten die niet weten waar ze terecht kunnen kiezen voor het departement. De Stafdiensten verdelen de klachten vervolgens naar de aangewezen afdeling binnen de verschillende entiteiten.

De eigenlijke registratie en behandeling van de klachten blijven uiteraard de verantwoordelijkheid van de verschillende entiteiten.

Wij hopen dan ook binnenkort met dit nieuwe meldpunt van start te kunnen gaan.

4 BIJLAGEN

4.1 DEFINITIE KLACHT

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

1. MELDING

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

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

VOORBEELDEN

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

2. VRAAG OM INFORMATIE

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

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

VOORBEELDEN

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

3. SUGGESTIE

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

VOORBEELDEN

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

4. KLACHT

4.1. Definitie

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

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

Het is denkbaar dat het in een aantal gevallen niet volledig duidelijk is of een bepaalde boodschap vanwege de burger moet begrepen worden als een klacht en de procedure van klachtenbehandeling bijgevolg van toepassing is. In deze gevallen dient, vanuit een maximaal klantgerichte benadering, het begrip klacht ruim geïnterpreteerd te worden.

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

4.2. Algemeen

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

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

VOORBEELDEN

- “De gemeente heeft voor één van mijn woningen een leegstandsheffing opgesteld, terwijl het gebouw wel nog gebuikt wordt als opslagplaats.”
- “Ik heb recht op een huursubsidie, de administratie bevestigt dat het dossier in orde is maar na 1 jaar heb nog altijd het bedrag niet ontvangen.”
- “Voor de uitvoering van een project/bouw heeft de overheid een bepaalde firma aangeduid. Mijn firma werd ten onrechte niet in aanmerking genomen.”

- Een onderwijsklant heeft recht op een toelage, subsidie, salaris en het Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming heeft een verkeerd bedrag toegekend of na de voorziene periode zonder informatie nog geen enkele betaling verricht.

4.3. Geen klachtenprocedure

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

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

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

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

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

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

4.2 KLACHTENDECRETEN

DECREET VAN 7 JULI 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst

HOOFDSTUK I ALGEMENE BEPALINGEN

ART. 1.

Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

ART. 2.

Er bestaat bij het Vlaams Parlement een Vlaams ombudsman voor de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest, hierna Vlaams ombudsman te noemen.

Indien dit ambt wordt uitgeoefend door een vrouw, kan zij Vlaamse ombudsvrouw genoemd worden.

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 juridische beroep aanhangig is.

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

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

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

Artikel 10

De bestuursinstelling handelt de klacht af binnen vijftien 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 (1999-2006)

2006

AANBEVELING 2006-18

De Vlaamse overheid (en met name het agentschap voor Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs) moet richtlijnen uitwerken voor informatieverstrekking in dossiers studietoelagen die gescheiden ouders informeert, rekening houdend met hun recht op informatie over hun kinderen en met het recht op privacy van hun ex-partner.

AANBEVELING 2006-19

De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse minister van Onderwijs) moet waarborgen dat alle erkende onderwijsinstellingen bij de mededeling van een B- of C-attest de ouders afdoende informeren over de mogelijke beroepsprocedures.

AANBEVELING 2006-20

De Vlaamse overheid (en met name het agentschap voor Onderwijsdiensten) moet de inschrijvingsprocedure van de Examencommissie van de Vlaamse Gemeenschap klantvriendelijker maken door de gegevens waarover ze al beschikt, en de nieuwe gegevens die ze krijgt, efficiënter te verwerken en door voldoende te communiceren met de student.

AANBEVELING 2006-21

De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering) moet ervoor zorgen dat onderwijspersoneelsleden van wie de arbeidsongeschiktheid door de controlearts is onderzocht en bevestigd, niet als onwettig afwezig worden beschouwd.

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

AANBEVELING 1999-26

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

AANBEVELING 1999-27

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

4.3.2 RESOLUTIE BETREFFENDE DE VOORSTELLEN EN DE ALGEMENE AANBEVELINGEN UIT HET JAARVERSLAG 2006 VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Het Vlaams Parlement,

- gelet op:
 - 1° het Jaarverslag 2006 van de Vlaamse Ombudsdienst, dat op 18 april 2006 werd ingediend in het Vlaams Parlement (*Parl. St. VI. Parl. 2006-07, 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 29 mei 2007 (*Parl. St. VI. Parl. 2006-07, 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° dat het mogelijke beroep op een eerstelijnsklachtvoorziening en op de Vlaamse Ombudsdienst wordt vermeld op de informatieve en besluitvormingsdocumenten van de Vlaamse overheidsdiensten;
 - 2° het klachtrecht van de burger verder te optimaliseren in de nieuwe structuren ingevolge de hervormingsoperatie Beter Bestuurlijk Beleid, en er over te waken dat de bepalingen en de geest van het klachtendecreet volledig tot uitvoering worden gebracht;
 - 3° verder vorm te geven aan het eerder aangekondigde integriteitsbeleid bij de Vlaamse overheid;
 - 4° ervoor te zorgen dat nieuwe webapplicaties voldoende getest zijn vooraleer ermee wordt gestart;
 - 5° permanent inspanningen te leveren om het recht op hulpverlening of begeleiding en bijstand te garanderen, en dat waar het vertrouwen verbroken is tussen de overheidsdienst en gebruiker, actief te zoeken naar alternatieven.

Aangenomen door het Vlaams Parlement,

Brussel, 7 november 2007.

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@rago.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

Europese ombudsdienst

Professor Nikiforos Diamandouros

1, Avenue du Président Robert Schuman

CS 30403

FR-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

Johan Nootens, waarnemend Vlaams ombudsman

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

Tel : 0800/240.50 of 02/552.48.48

Fax: 02/552.48.00

klachten@vlaamseombudsdienst.be

www.vlaamseombudsdienst.be

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

4.5 KLACHTENCOÖRDINATOREN VLAAMS MINISTERIE VAN ONDERWIJS EN VORMING EN AGION

DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING					
Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
MOD	Annie Hofman	02/553.87.88	1B25	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	5C10	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	1AB01	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	4A07	karl.wauters@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding instellingen en leerlingen Basisonderwijs en DKO

Curriculum	Chris Van den Vreken	02/553.88.31	2B12	chris.vandenvreken@ond.vlaanderen.be	Curriculum
Instellingen en Leerlingen Secundair Onderwijs en Volwassenenonderwijs	Leen Mortier	02/553.89.53	2C07	leen.mortier@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding instellingen en leerlingen secundair onderwijs en volwassenenonderwijs
Internationale Relaties Onderwijs	Maddy Bollen	02/553.98.87	7C10	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	02/553.99.03	4C12	annuschka.seyssens@ond.vlaanderen.be	Correcte en tijdige uitbetaling salarissen personeelsleden, beheer bijbehorende financiële en administratieve personeelsdossiers, verstrekking inlichtingen
Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel	Diane De Clippel	02/553.65.74	1C11	diane.declippel@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	Daphne Rombauts	02/553.99.31	4A23	daphne.rombauts@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering scholen basisonderwijs en CLB
ICT	Christa Vandenhende	02/553.94.13	4C01	christa.vandenhende@ond.vlaanderen.be	ICT
Scholen Secundair Onderwijs en DKO	May Van Elst	02/553.87.13	2A10	may.vanelst@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering leerlingen- en schooldossiers

AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS EN STUDIETOELAGEN

Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Hoger Onderwijs	Saartje Spitaels	02/553.97.08	6A08	saartje.spitaels@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel en instellingen hoger onderwijs
Volwassenenonderwijs	Christel Rutten	02/553.96.06	6C21	christel.rutten@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering en personeelsmateries van instellingen voor onderwijs sociale promotie, tweedekansonderwijs, basiseducatie en afstandsonderwijs
Studietoelagen	Marc Reniers	02/553.86.37	1M02	marc.reniers@ond.vlaanderen.be	Studiefinanciering leerlingen, studenten en cursisten
	Roland D'Hoker	02/553.86.40	1M02	roland.dhoker@ond.vlaanderen.be	
Coördinatie agentschap	Ann Bronselaer	02/553.97.21	6A25	ann.bronselaer@ond.vlaanderen.be	

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
Coördinatie agentschap	Kristel Binon	02/553.97.04	6A20	kristel.binon@ond.vlaanderen.be	

AGENTSCHAP VOOR INFRASTRUCTUUR IN HET ONDERWIJS					
	Centrale coördinator	Telefoon	Fax	Adres	webadres
	Peggy De Tollenaere	02/221.05.11	02/221.05.31	Koningsstraat 94, 1000 Brussel	www.agion.be/pages/contact.aspx

MINISTERIE VAN ONDERWIJS EN VORMING

Afdeling	Centrale coördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Stafdiensten	Mia Vanhoutte	02/553.95.14	5B16	mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be	Centrale opvolging van de klachtenvoorziening en beleidsrapportering



Verslag 2007 Klachtencoördinatie

GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

Inleiding

Het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap, 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 GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap.

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:	12

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	12
	meer dan 45 dagen:	
	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:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	3
	Geen bevoegdheid GO!:	3
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	5
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	
	ongegrond:	4

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

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

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:	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:	3
	mail:	8
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	11
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd	
	andere kanalen:	

2. Klachtenbeeld 2007

2.1 Inhoud van de klachten

2.1.1 Ontvankelijke klachten: 5

Kwalificatie: gegrond en gedeeltelijk hersteld

Er stelde zich een veiligheidsprobleem in een leegstaande school. Vandalen hadden de ramen ingegooid met als gevolg glasscherven in de tuin en het dak van de klager. Dit incident werd ook gemeld bij de politie. Klager vraagt het nodige te doen om de leegstaande school beter te beveiligen. De afdeling Infrastructuur zorgde ervoor dat de ramen dichtgetimmerd werden. De scholengroep is ter plaatse geweest en heeft de poort van het domein verankerd met zware bouten en gesloten met een ketting en hangslot.

Kwalificatie: ongegrond

Naar aanleiding van de naamsverandering van het Gemeenschapsonderwijs in GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap wees een klager erop dat zijn bvba de naam GO! droeg. Deze klacht werd in samenspraak met de Juridische dienst grondig onderzocht.

3 kandidaten voor deelname aan de opleiding voor het behalen van het vormingsattest voor het ambt van technisch adviseur / technisch adviseur-coördinator klaagden het feit aan dat niet alle kandidaten kunnen deelnemen aan de opleiding. Telkens wanneer het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap beslist een opleiding te organiseren voor het ambt van technisch adviseur / technisch adviseur-coördinator wordt een centrale oproep georganiseerd. Het aantal opleidingsplaatsen wordt bepaald door de stuurgroep in overleg met de vakbonden. Per scholengroep werden een aantal opleidingsplaatsen toegekend. Het is de scholengroep die, overeenkomstig de bepalingen van het Bijzonder Decreet van 14 juli 1998 betreffende het Gemeenschapsonderwijs, bevoegd is voor de organisatie van de screening van alle kandidaten die bij de scholengroep kandideerden. Alle informatie over het verloop van de procedure werd aan de kandidaten meegedeeld.

2.1.2 Niet-ontvankelijke klachten: 7

Anonieme telefonische klacht over de gebruiksvriendelijkheid van de schoolzoeker op de website van het GO! Een aantal gegevens van scholen ontbreken. De klachtencoördinator bracht de stafdienst

Communicatie op de hoogte. Men erkende het probleem dat inmiddels is opgelost.

3 burgers uitten hun ongenoegen over het standpunt van de Raad van het GO! over het dragen van de hoofddoek. In het antwoord wordt het beleidsstandpunt van de Raad gekaderd. Er wordt verwezen naar de volledige tekst van de beleidsbeslissing waarin alle religieuze (maar ook politieke) kentekens in onze scholen verboden zijn.

1 klacht handelde over een onderwijsinstelling van een ander onderwijsnet.

1 klacht viel onder de bevoegdheid van de Vlaamse minister van Welzijn en handelde over de wachtlijsten in de semi-internaten.

Tenslotte bereikte ons nog 1 klacht over de organisatie van het leerlingenvervoer. Dit behoort tot de bevoegdheid van de administratieve diensten van het Departement Onderwijs die ressorteren onder de bevoegdheid van de Vlaamse minister van onderwijs.

2.2 Evaluatie van het klachtenbeeld

Ten opzichte van het jaar 2006 is er een verdubbeling van het aantal klachten. De verhouding tussen het aantal onontvankelijke klachten / ontvankelijke klachten blijft nagenoeg gelijk.

Het gaat natuurlijk slechts om een klein aantal klachten. Dit heeft te maken met de bevoegdheden die onder het centrale niveau vallen (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.

3. Concrete realisaties

De klachten werden zorgvuldig behandeld. 1 klacht werd gedeeltelijk opgelost
Er werden geen klachten in 2^{de} lijn behandeld door de Vlaamse Ombudsdienst.

Het verslag van de klachtenrapportage van 2006 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.
- Meer overleg met betrokken diensten.

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

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	211

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	186
	meer dan 45 dagen:	5
	gemiddelde:	17

Aantal klachten volgens de drager Opmerking: sommige klachten via verschillende dragers!	brief:	120
	mail:	46
	telefoon:	23
	fax:	3
	bezoek:	11

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen Opmerking: sommige klachten komen binnen via verschillende kanalen!	rechtstreeks van burger:	164
	via de centrale diensten GO!	15
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	13
	via georganiseerd middenveld:	14
	andere kanalen:	2

Aantal ontvankelijke klachten:	157
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	78
	deels gegrond:	40
	ongegrond:	39

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	98
	deels opgelost:	12
	onopgelost:	8

Aantal onontvankelijke klachten:	54
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend over dezelfde feiten:	5
	Feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht:	2
	Nog niet alle interne en/of juridictionele beroepsprocedures aangewend of nog hangende bij B- en C-attesten:	20
	Nog niet alle interne en/of juridictionele beroepsprocedures aangewend of nog hangende bij tuchtmaatregelen t.a.v. leerlingen	6
	Kennelijk ongegrond:	6
	Geen belang:	
	Anoniem:	3
	Beleid en regelgeving:	4
	Interne personeelsaangelegenheden:	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:	38
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	16
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	30
Andere:	2

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	2
Afdoende motivering:	6
Gelijkheid en onpartijdigheid:	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	1
Redelijkheid en evenredigheid:	1
Correcte bejegening:	17
Actieve dienstverlening:	3
Deugdelijke correspondentie:	2
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	10
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	5
Redelijke behandeltermijn:	4
Efficiënte coördinatie:	
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 2007

2.1 Globale kwantitatieve gegevens

De cijfergegevens opgenomen hierboven onder punt 1. zijn gebaseerd op de gegevens die zijn overgemaakt door de scholengroepen. Op basis van de gegevens die de scholengroepen ter beschikking stelden blijkt dat er 201 klachten werden ingediend het voorbije jaar.

58 klachten daarvan werden ontvangen door de klachtencoördinator van de centrale administratieve diensten die ze doorstuurde naar de scholengroepen. In vele gevallen was de betrokken school of scholengroep al op de hoogte van de klacht. Dit veronderstelt dat ouders wel op de hoogte zijn van de klachtenprocedure die in elk schoolreglement is opgenomen. 13 klachten bereikten onze instelling via de Vlaamse Ombudsdienst. Ook in deze gevallen was de school al met de klachtenbehandeling bezig.

Van de 201 klachten zijn er 157 ontvankelijk en 54 onontvankelijk. Er is een lichte stijging van het aantal ontvankelijke klachten t.o.v. het vorig jaar. 78 van de 157 klachten werden gegrond bevonden, 40 klachten deels gegrond en 39 klachten ongegrond. Het aantal gegronde en deels gegronde klachten blijft stijgen.

De grootste groep van niet-ontvankelijke klachten blijft net zoals voorgaande jaren betrekking hebben 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.

Er worden nog steeds meer klachten via brief ingediend dan via mail of per telefoon. Maar het is opvallend dat een groter aantal klachten via verschillende dragers worden ingediend.

Nagenoeg alle klachten werden behandeld binnen de voorziene termijn van 45 dagen. In de meeste gevallen worden de klachten veel sneller behandeld.

2.2 Inhoud van de klachten

Opmerking: Het was niet mogelijk om alle klachten te categoriseren. Het blijft moeilijk om klachten 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. Onderstaande cijfers geven dan ook slechts een indicatie van het soort klachten dat werd ingediend.

1. Klachten m.b.t. het beleid in een instelling of de werking van een instelling (over specifieke elementen): over de werking van het schoolteam, personeelwissels: 3
2. Klachten m.b.t. een handeling, beslissing of houding van een personeelslid, een dienst of een bestuursorgaan: 1
 - a. directie:
 - i. klachten over de houding van een directie in een bepaalde situatie: 15
 - ii. klachten betreffende een tucht- of strafmaatregel: 17
 - iii. klacht over het verloop van een beroepsprocedure: 13
 - iv. klacht betreffende pesterijen op school: 5
 - v. klacht over het niet uitreiken van een getuigschrift: 8
 - vi. klacht m.b.t. de informatieverstrekking door de directie: 3
 - vii. klacht over de schoolorganisatie: 2
 - viii. klacht vanwege de burens: 3
 - ix. klacht over het niet respecteren van de privacy: 1

- b. leerkracht:
 - i. klacht over de houding van een leerkracht in een bepaalde situatie: 10
 - ii. klacht een relationeel probleem tussen leerkracht en ouder: 5
 - iii. klacht een relationeel probleem tussen leerkracht en leerling: 5
- 3. Klachten m.b.t een beslissing van de scholengroep: 2
- 4. Klachten m.b.t. zorg en begeleiding van leerlingen: 7
- 5. Klachten m.b.t. het verloop van een beroepsprocedure: 4
- 6. Klachten m.b.t. financiële en materiële aangelegenheden:
 - a. financieel: 3
 - b. materieel: 6
- 7. Klachten m.b.t. veiligheid: 2

3. Evaluatie van het klachtenbeeld

3.1 Inhoud van de klachten van ouders, leerlingen, derden,...

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

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. Opvallend is het feit dat ouders niet meer geneigd zijn om in eerste instantie naar de directie toe te stappen. Dit is een vaststelling die toch door een aantal scholengroepen wordt aangehaald. Men stapt onmiddellijk naar de algemeen directeur. Nochtans kunnen vele klachten via een gesprek met de directie informeel worden opgelost. Men mag wel niet uit het oog verliezen dat de meeste klachten wellicht nog op schoolniveau en/of informeel worden opgelost en dus niet worden geregistreerd (artikel 6 klachtendecreet).

Toch vallen ook dit jaar een aantal tendensen op.

Het is opvallend dat klachten op verschillende niveaus en via verschillende kanalen tegelijk worden ingediend. Nochtans is de klachtenprocedure in elk schoolreglement opgenomen en dus algemeen gekend.

Een blijvende tendens ten opzichte van vorig jaar is het grote aantal klachten over de uitreiking van B- of C-attesten. In het schoolreglement wordt de beroepsprocedure tegen een beslissing van een delibererende klassenraad uitgebreid beschreven. Gaat men niet akkoord met de beslissing van de klassenraad dan moet men eerst deze wettelijk voorziene procedure volgen. Klachten over het verloop van de beroepsprocedure zijn volgens het klachtendecreet wel ontvankelijk als de wettelijk voorziene beroepsprocedure is afgehandeld. Er wordt een stijging vastgesteld van het aantal ontvankelijke klachten over het verloop van de beroepsprocedure. Meestal gaat het dan over de houding van de directie in dergelijke gevallen.

Een zelfde opmerking kan eigenlijk ook gemaakt worden voor de definitieve uitsluiting als tuchtmaatregel. Alleen tegen deze tuchtmaatregel die ten aanzien van de leerling kan worden genomen is een beroepsprocedure voorzien. Aan het opleggen van dergelijke maatregel gaat vaak al een hele geschiedenis vooraf wat de problematiek meestal zeer complex maakt. Leerlingen die herhaaldelijk in de fout gaan, krijgen een contract waarin omschreven wordt wat uitdrukkelijk van de leerling wordt verwacht en wat de gevolgen zijn van het niet naleven van de bepalingen. Dit wordt schriftelijk meegedeeld aan de

ouders. Vaak is ook het CLB hierbij betrokken, is er sprake van gedragsproblemen van de betrokken leerling, enz. Klachten over het verloop van dergelijke procedure zijn dan ook niet zomaar vlug eens op te lossen maar vergen van de betrokken scholen een grote inspanning.

Opvallend in deze context is ook de toename van het aantal klachten rond opgelegde ordemaatregelen. Ouders gaan niet akkoord met de straf die aan hun kind werd opgelegd en menen dat hun kind onrecht is aangedaan. Als principe geldt dat de leerling de gevolgen van zijn daden draagt. Tegen ordemaatregelen kan geen beroep worden aangetekend. Hier is dus de klachtenprocedure van toepassing.

Wat men ook 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. Moeilijkheden blijken vooral te ontstaan tijdens en na echtscheidingsprocedures. In een aantal gevallen raakt de school meer en meer betrokken in de privéaangelegenheden van het gezin waardoor de school soms in een moeilijke positie wordt geplaatst.

3.2 Toepassing van de klachtenprocedure

- De juridisering van het onderwijsgebeuren neemt verder toe. De drempel om juridische stappen te ondernemen wordt lager. De scholengroepen leren bewuster met klachten om te gaan maar vermelden dat het erg arbeidsintensief is in verhouding tot het geringe aantal 'klagers'.
- Het grootste probleem blijven de definities. Het begrip klacht wordt niet altijd op dezelfde manier geïnterpreteerd. Het is ook niet altijd eenvoudig. Soms vraagt een ouder in eerste instantie meer uitleg of inlichtingen over een voorval waarover hij zijn ongenoegen uit. Ook de begrippen ontvankelijke/niet-ontvankelijke klacht blijken niet op dezelfde manier te worden toegepast.
- Er is meer aandacht voor de registratie, maar er zijn toch grote verschillen tussen de scholengroepen. De vraag wanneer een klacht moet worden geregistreerd wordt uiteenlopend geïnterpreteerd. Het systematisch bijhouden van alle klachten vraagt bovendien een grote administratieve inspanning.
- Toetsing aan de ombudsnormen. De klachten die als ontvankelijk worden beschouwd in de scholengroepen zijn niet gemakkelijk te klasseren onder de ombudsnormen. Deze lijken meer opgesteld voor de administratieve diensten van de overheid. In onderwijscontext gaat het eigenlijk vaak om een verstoorde relatie tussen mensen. Het is ook niet eenvoudig om altijd hetzelfde criterium te hanteren.

3.3 Inzake de klachtenrapportage

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

- Het is moeilijk een gecoördineerd verslag op te maken omdat niet elk verslag dezelfde terminologie en aanpak gebruikt. De definities worden niet overal op dezelfde manier toegepast.
- 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.

4. Concrete realisaties

4.1 Vanuit de centrale administratieve diensten

- Aan de scholengroepen werd een handleiding overgemaakt waarbij de reglementering voorzien in het klachtendecreet wordt uitgelegd. De bedoeling is te komen tot een min of meer uniforme rapportering van de scholengroepen. Er wordt een stappenplan aangereikt zodat elke fase in de procedure kan opgevolgd en geregistreerd worden. Alle definities komen uitgebreid aan bod.
- De rol en taak van de klachtencoördinator werd toegelicht. De klachtenbehandelaar binnen de scholengroep kan steeds een beroep doen op de klachtencoördinator van de centrale diensten voor ondersteuning, advies en bemiddeling. Deze ondersteuning wordt trapsgewijs georganiseerd: van administratie naar scholengroep en van scholengroep naar scholen. Dit wordt in elk specifiek geval steeds aangeboden. Het initiatief om hierop in te gaan berust bij de scholen en scholengroepen.
- Aan alle instellingen is ook dit jaar gevraagd de klachtenprocedure over te nemen in de schoolreglementen.
- Het klachtenformulier werd zodanig aangepast dat het de registratie en opvolging van de klachtenbehandeling vergemakkelijkt. Telkens een klacht naar de scholengroepen wordt doorgestuurd, wordt het formulier meegestuurd. Het gebruik van de klachtenformulieren wordt aangemoedigd. De scholengroepen worden gewezen op het voordeel om dit formulier te gebruiken. Dit kan de rapportage op het einde van het jaar vergemakkelijken. Meer scholengroepen maakten er het voorbije jaar gebruik van.

4.2 Vanuit de scholengroepen

- Een aantal scholengroepen vermeldt dat de klachtenbehandeling ter sprake komt op de vergaderingen van de colleges van directeurs en de scholengemeenschappen. Bepaalde klachten worden dan op een gezamenlijke studiedag voor de directies geëvalueerd.
- Persoonlijke gesprekken nemen meer tijd in beslag maar hebben meer effect dan schriftelijke respons.

5. Verbetervoorstellen

5.1 Vanuit de centrale administratieve diensten

- De centrale administratie wijst op het belang om op het moment van het uitreiken van B- of C-attesten de ouders uitdrukkelijk te wijzen op het verloop van de formele beroepsprocedure. Dit om te vermijden dat de juiste procedure niet wordt gevolgd.
- Steek tijd in het luisteren naar ouders en ga met hen in gesprek. Een persoonlijk gesprek geeft de klager de kans om zijn emoties te ventileren om hun versie van de feiten te geven. Geef voorafgaandelijk toelichting over genomen negatieve beslissingen, bijvoorbeeld bij strafmaatregelen t.a.v. leerlingen. Het is belangrijk hiervoor tijd vrij te maken. Communicatieve vaardigheden maken deel uit van de opleiding met het oog op het behalen van het bekwaamheidsbewijs voor directie.
- Elke klacht moet binnen de 45 dagen behandeld worden. Dit is vrij lang. Meestal worden klachten

reeds veel vlugger afgehandeld. Dit komt de communicatie zeker ten goede. Er wordt aangeraden alle betrokkenen onmiddellijk in te lichten en zo snel mogelijk naar passende oplossingen te zoeken. Dit met het oog op een snel herstel van de relatie.

5.2 Vanuit de scholengroepen

- Een aantal scholengroepen zal inspanningen doen om de directies te sensibiliseren om klachten te registreren. Dit zal aan bod komen op de vergaderingen van de Colleges van Directeurs.
- Aandacht voor de registratie van klachten – opzetten van een registratiesysteem.
- Verkorten van de behandeltermijnen: ook door een aantal scholengroepen wordt gewezen op de lange termijn van 45 dagen. Er wordt getracht zo snel mogelijk naar passende oplossingen te zoeken met het oog op een snel herstel van de relatie.

Suggesties?

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

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Hoger Onderwijs

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	24

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	16
	meer dan 45 dagen:	8
	gemiddelde:	47,75

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:	24
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	13
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	6

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	18
	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:	2
Te lange behandeltermijn:	14
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	2

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	17
	mail:	7
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	2
	via Vlaamse ombudsdienst:	16
	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.

Afdeling (aantal)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
16	Behandeltermijn NARIC	Gegrond	Opgelost	Te lange behandeltermijn
	Gegrond (15, 23, 47, 69, 71, 84, 98, 99, 102, 117, 122, 133, 164)	13		
	Deels gegrond (51)	Deels gegrond	Opgelost	Te lange behandeltermijn
		1		
	Ongegrond (21, 46)	Ongegrond		
		2		
3	Beslissing NARIC	Deels gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
	Deels gegrond (79, 108)	2		
	Ongegrond (52)	Ongegrond		
		1		
1	Resultaat toelatingsexamen Arts – tandarts (105)	Ongegrond		
2	Kinderbijslag (160, 167)	Ongegrond		
1	Aangetekende zending	Deels gegrond	Opgelost	Andere
1	Ontbreken dossier 1977 (22)	Deels gegrond	Opgelost	Andere

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Er werden 24 klachten ontvangen op de afdeling Hoger Onderwijs tijdens het werkjaar 2007.

Er waren 16 klachten i.v.m. de behandeltermijn van de erkenning van buitenlandse diploma's. 13 van deze klachten waren gegrond en 1 deels gegrond. 2 klachten waren ongegrond. Deze hebben allemaal een positieve beslissing ontvangen met uitzondering van 4 klachten.

Er waren 3 klachten i.v.m. de beslissing die genomen werd bij de erkenning van buitenlandse diploma's. 2 Klachten waren deels gegrond en 1 ongegrond. 1 klacht kreeg een positieve beslissing. Bij de overige twee werden de diploma's niet volledig gelijkwaardig verklaard.

Er was 1 klacht i.v.m. het behaalde resultaat van het toelatingsexamen Arts - tandarts. Deze klacht was ongegrond.

Vervolgens waren er nog 2 klachten i.v.m. kinderbijslag. Deze klachten waren eveneens ongegrond.

1 deels gegronde klacht i.v.m. een aangetekende zending.

En 1 deels gegronde klacht i.v.m. het ontbreken van een dossier. Het dossier dateerde uit 1978.

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 meeste klachten in 2007 hadden te maken met de te lange behandeltermijn van de cel Naric. Dit was een gekend probleem: er was immers een significante historische achterstand opgebouwd.

In 2007 is echter op dit vlak heel wat gerealiseerd. De behandelingstermijn voor academische gelijkwaardigheden werd teruggebracht naar 3 tot 4 maanden.

De verschillende databanken per procedure werden gegroepeerd in één overkoepelende databank die het mogelijk maakt de intake van dossiers centraal aan te sturen en op te volgen. Het is de bedoeling om hier in 2008 ook een opvolgsysteem aan te koppelen, waardoor aanvragers on-line inzage krijgen in de stand van hun dossier.

Daarnaast werd ook geïnvesteerd in bijkomend personeel. Deze maatregel was verantwoord, gelet op het feit dat het aantal aanvragen sinds 2001 verdubbeld is.

Op het vlak van informatieverstrekking naar de aanvragers werd een brochures met veelgestelde vragen opgemaakt (respectievelijk versie in het Nederlands en in het Engels), werd de website klantvriendelijker georganiseerd (o.a. met een precedentendatabank) en werden infoseminaries georganiseerd

Een tweede bron van klachten, zij het veel beperkter, heeft te maken met de vernieuwingen op het vlak van de kinderbijslag. Het beleidsdomein Onderwijs en Vorming voerde in 2007 een innovatief project uit, waarbij de verschillende kinderbijslagfondsen elektronische attesten kregen voor personen die de leeftijd hebben tussen 18 en 25 jaar en voorkomen in de databanken van Onderwijs en Vorming. De belangrijkste bron hiervoor zijn uiteraard de studenten die opgenomen zijn in de Databank Tertiair Onderwijs.

Het is te verwachten dat bij de opstart van een dergelijk nieuw systeem er een aantal kinderziekten opduiken, o.a. verkeerde integratie in Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Alle deze problemen die zich stelden werden gesignaleerd aan de afdeling ICT. Daarnaast is er regelmatig overleg gepland met de betrokken externe partijen. Op deze manier kunnen de verschillende elementen verzameld worden en werden reeds bijsturingen aan het systeem uitgevoerd. Ook in 2008 blijft dit systeem permanent geëvalueerd worden.

Naast de kinderziekten is het nieuwe systeem ook gevoelig aan verkeerde of ontbrekende gegevens die worden verstuurd door de onderwijsinstellingen naar de Databank Tertiair Onderwijs. Voor een oplossing van deze problemen is er contact opgenomen met de betrokken onderwijsinstellingen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 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:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	7

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:	1
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1

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:	1
	mail:	0
	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:	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 klacht van een kotbaas over een huurder die student is aan onze instelling. Klachten gaan over (vermoedelijk) druggebruik en het bestellen van goederen bij een postorderbedrijf op naam van de kotbaas: ontvankelijk, niet gegronnd

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Het aantal externe klachten in 2007 was zeer gering (één).

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?

Betrokken departement werd geïnformeerd.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Verfijnen van het elektronisch registratiesysteem, zodat het aangepast is aan de vereisten van deze jaarverslaggeving.

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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: klachtenbehandelaar van de Universiteit Gent, functie uitgeoefend door het afdelingshoofd Juridische Zaken (hierna “algemeen”) en door de institutionele ombudspersoon (hierna “studenten”)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	70 (5 algemeen, 65 studenten)

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	69 (5 algemeen, 64 studenten)
	meer dan 45 dagen:	1 (studenten)
	gemiddelde:	9 (algemeen)

Aantal onontvankelijke klachten:	6 (2 algemeen, 4 studenten)
----------------------------------	-----------------------------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1 (studenten)
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	1 (studenten)

	Anoniem:	2 (studenten)
	Beleid en regelgeving:	2 (algemeen)
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	3 (algemeen)
	61 (studenten)

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1 (algemeen)
		25 (studenten)
	deels gegrond:	1 (algemeen)
		10 (studenten)
	ongegrond:	1 (algemeen)
		26 (studenten)

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2 (algemeen)
		29 (studenten)
	deels opgelost:	6 (studenten)
	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:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	3 (stu)
Afdoende motivering:	1 (stu)
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	4 (stu)
Redelijkheid en evenredigheid:	9 (stu)

Andere:		Correcte bejegening:	1 (alg) 1 (stu)
		Actieve dienstverlening:	
		Deugdelijke correspondentie:	1 (stu)
		Vlotte bereikbaarheid:	
		Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1 (alg) 2 (stu)
		Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	5 (stu)
		Redelijke behandeltermijn:	9 (stu)
		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:	12 (stu)
	mail:	4 (alg) + 48 (stu)
	telefoon:	5 (stu)
	fax:	1 (alg)
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4 (alg) + 65 (stu)
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1 (alg)
	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.

Algemeen

Aantal gegronde klachten: 1

(over commentaar over een student op de roddelpagina van een home)

Aantal deels gegronde klachten: 1

(over het niet duidelijk zijn van de mogelijkheid om inschrijvingsgeld terugbetaald te krijgen na het stopzetten van een studie)

Aantal ongegronde klachten: 1

(over de indruk dat de privacy van de klager geschonden werd bij (mondelinge) communicatie tussen collega's)

Aantal opgeloste (gegronde) klachten: 2 (nl. de gegronde en de deels gegronde klacht)

Aantal deels opgeloste (gegronde) klachten: nihil

Aantal onopgeloste klachten: nihil

Toegepaste ombudsnormen voor de (deels) gegronde klachten:

- correcte bejegening: 1 (klacht over commentaar over student op roddelpagina van home)
- doeltreffende algemene informatieverstrekking: 1 (onvoldoende duidelijke regelgeving over mogelijkheid om inschrijvingsgeld terugbetaald te krijgen na het stopzetten van een studie)

Studenten

Interne beroepen en klachten via de institutionele ombudsdienst: zie 3. Klachtenbeeld 2007

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Algemeen

Bij één van de onontvankelijke klachten werd door de klachtenbehandelaar niettemin geïntervenieerd, zodat de klager een afdoend antwoord bezorgd werd. Bij de andere onontvankelijke klacht werd door de bevoegde instantie, die ook de hoogte was gebracht van de klacht, een afdoend antwoord overgemaakt.

Bij de ontvankelijke klachten had er één betrekking op de regelgeving inzake de terugbetaling van inschrijvingsgeld na het stopzetten van een studie, welke regelgeving inmiddels verduidelijkt werd en zulks in het voordeel van de student.

Een andere ontvankelijke klacht had betrekking op negatieve commentaar over een bepaalde student op de roddelpagina van een home; op verzoek van de klachtenbehandelaar werd deze commentaar verwijderd.

De klacht over een schending van de privacy bij (mondelinge) communicatie tussen collega's leek ongegrond, daar niet aannemelijk werd gemaakt dat er sprake was van een daadwerkelijke schending, en de communicatie tussen collega's beperkt zou geweest zijn tot wat functioneel noodzakelijk was, waarbij de betrokken afdeling het respecteren van de privacy van de klanten hoog in het vaandel voert, zoals aangetoond werd door de werking van de afdeling en de organisatorische principes. De klaagster toonde zich in zekere zin tevreden met de verheldering door de klachtenbehandelaar, maar is nog niet volledig overtuigd dat er geen schending van de privacy zou geweest zijn.

Studenten

a) Binnen de klachten van 2007 zijn er 30 interne beroepen die werden ingediend tegen studievoortgangsbepalingen binnen de faculteiten. Bij 21 interne beroepen werd de beslissing van de faculteit

(titularis of examencommissie) bevestigd. In 9 gevallen werd de klacht (deels gegrond) verklaard.

De dossiers waarbij het intern beroep (deels) gegrond werd verklaard hadden betrekking op het behoud van examencijfers over de examenperiodes/academiejaren heen, verrekening van deelscores of verschillende beoordelingen tot een eindscore voor een opleidingsonderdeel, organisatorische fouten bij de afname/verwerking van schriftelijke examens, zwaarte van de sanctie bij een onregelmatigheid.

De ongegronde interne beroepen hadden vooral betrekking op betwiste examencijfers, betwiste deliberatiebeslissingen (o.a. compensatieregels), geweigerde vrijstellingen, geweigerde toelating tot inschrijving.

Zes ongegrond verklaarde interne beroepen werden door de raad voor betwistingen vernietigd. In drie dossiers leidde dit tot een nieuwe beslissing van de UGent in het voordeel van de student. In de drie andere dossiers werd een nieuwe beslissing anders gemotiveerd en werd de nieuwe beslissing door de raad voor betwistingen bevestigd of aanvaardde student de nieuwe beslissing.

b) De andere klachten zijn zeer divers. De grootste groep (13) had betrekking op het verkrijgen van het bijzonder statuut of op de faciliteiten die eraan verbonden kunnen zijn. Verder werden enkele klachten ontvangen over de realisatie van het onderwijs of de examens (5), het administratief gedeelte van de inschrijving (termijnen en betaling) (4), examencijfers en deliberatiebeslissingen (die uiteindelijk niet leidden tot een intern beroep) (3).

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?

Concreet kunnen twee realisaties vermeld worden als gevolg van de (algemene) klachten geformuleerd in 2007:

- verduidelijking van de regelgeving betreffende terugbetaling van het inschrijvingsgeld na stopzetting van studies;
- verscherpte aandacht voor het belang van het respecteren van de privacy bij communicatie tussen collega's over een klant en het vermijden van misleidende indrukken bij communicatie met de klant.

De meeste klachten en interne beroepen (behandeld door de institutionele ombudsdienst) vergen geen aanpassingen aan de bestaande praktijken en regels. Het gaat soms om regels die voor de grote groep studenten goed functioneren maar die voor een individuele student leiden tot een onredelijke beslissing door de uitzonderlijke omstandigheden waarin de student zich bevindt.

Onvolledig of onzorgvuldig ingevulde studiefiches maken het soms moeilijk om een terechte (examen)beslissing te motiveren. Er worden al enkele jaren (zowel centraal als in de faculteiten) inspanningen geleverd om de formulering van o.a. de eindcompetenties en de ondervragingsvormen in de studiefiches te optimaliseren (uitgeschreven richtlijnen, trainingen, begeleiding, screening). Een nulmeting werd uitgevoerd om de kwaliteit van de ingevulde studiefiches verder te kunnen monitoren.

De compensatieregels (als deel van de deliberatieregels) zijn vaak onderwerp van betwisting en klachten. De oorzaak hiervan kan mede liggen in de verschillende praktijken inzake compensatieregels in de faculteiten, zowel in de toepassing van de regels zelf als in de mate waarin (en wijze waarop) ze worden gecommuniceerd. De onderwijsraad heeft in november 2007 de intentie geuit om zich over de problematiek van de compensatieregels regelmatig te buigen.

De problemen met de toekenning en uitvoering van het bijzonder statuut zullen aangepakt worden door aangepaste termijnen in het onderwijs- en examenreglement (OER) 2008-2009, en door beter overleg binnen de directie Onderwijsaangelegenheden enerzijds en tussen de directie Onderwijsaangelegenheden en de facultaire studietrajectbegeleiders anderzijds.

Klachten over de realisatie van de onderwijsactiviteiten werden besproken met de onderwijsdirecteurs en medewerkers van de facultaire kwaliteitscellen die op basis daarvan de onderwijsbeoordelingen kunnen bijsturen en nieuwe onderwijsbeoordelingen opstarten, bijvoorbeeld over de stages en scripties.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Voor de OER-gerelateerde interne beroepen werd vanaf het academiejaar 2007-2008 een nieuwe interne beroepscommissie opgericht met vertegenwoordigers van de faculteiten. Dit moet leiden tot beter gedragen interne beroepsbeslissingen.

Ook vanaf het academiejaar 2007-2008 werden alle interne beroepsbeslissingen waartegen een extern beroep bij de raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen mogelijk is, van de faculteiten naar het centrale niveau getrokken (naar de nieuwe interne beroepscommissie). Dit kan leiden tot meer uniformiteit in de motiveringen van beslissingen over betwistingen inzake het verlenen van vrijstellingen.

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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **DEPARTEMENT Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	25

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	20
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	25 (a)

(a) **Exclusief 2 klachtendossiers** doorlopend naar 2008 - Gemiddelde voor 23 klachtendossiers.

Aantal (volledig) 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:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	1

Aantal klachten waarvoor GEEN BEVOEGDHEID Departement WVG: (die klachten worden doorverwezen naar het bevoegde beleidsdomein, met schriftelijk antwoord aan de verzoekers over die doorverwijzing)	4
Aantal klachten zonder klachtenbehandeling, door dossierbehandelaar afgehandeld:	3

Aantal (deels) ontvankelijke klachten:	17
---	-----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	11	15
	deels gegrond:	4	
	ongegrond:	2	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	13 (b)
	deels opgelost:	0 (b)
	onopgelost:	1 (b)

(b) : **Exclusief 1 klachtendossier** doorlopend naar 2008, in afspraak met de verzoeker.

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:	1
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	1
Redelijkheid en evenredigheid:	2
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	2
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	5
Redelijke behandeltermijn:	11
Efficiënte coördinatie:	2
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
Aantal keren toepassing Ombudsnormen in 15 klachtendossiers	25

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	12
	mail:	9
	telefoon:	2
	fax:	2
	bezoek:	0
	Totaal Dossiers	25

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	23
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen: verwante persoon	1
	Totaal Dossiers	25

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 hierna vermelde **Inhoudelijke Categorieën** slaan op taken waarmee de afdelingen van het Departement WVG belast zijn.

Inhoudelijke Categorie	Aantal Klachten	Gegronde / Deels Gegronde / Ongegronde	Opgelost / Deels Opgelost / Onopgelost
Communicatie	1	1 / 0 / 0	1 / 0 / 0
Logistiek	5	2 / 1 / 2	5 / 0 / 0
Personeel (3 dossiers zonder Klachtenbehandeling, 1 dossier Niet-ontvankelijk)	9	3 / 2 / 0	4 / 0 / 1
Subsidiëring infrastructuur	4	4 / 0 / 0	3 / 0 / 0 (c)
Subsidiëring voorzieningen	2	1 / 1 / 0	2 / 0 / 0
Geen bevoegdheid Departement WVG	4	n.v.t.	n.v.t.
TOTAAL aantal Dossiers	25	17 (ontvankelijke klachten)	16 (c)

(c) : **Exclusief 1 klachtendossier** doorlopend naar 2008, in afspraak met de verzoeker

Inhoudelijke Categorie	Gegrontheid per Ombudsnorm
Communicatie	-Redelijke behandeltermijn : Gegronde : 1
Logistiek	-Redelijke behandeltermijn : Gegronde : 2 ; Deels gegronde : 1
Personeel (3 dossiers zonder Klachtenbehandeling, 1 dossier Niet-ontvankelijk)	-Afdoende motivering : Gegronde : 1 -Redelijkheid en evenredigheid : Gegronde : 2 -Deugdelijke correspondentie : Gegronde : 2 -Goede uitvoeringspraktijk en adm. nauwkeurigheid : Gegronde : 3 -Redelijke behandeltermijn : Gegronde : 4
Subsidiëring infrastructuur	-Overeenstemming met het recht : Gegronde : 1 -Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen : Gegronde : 1 -Goede uitvoeringspraktijk en adm. nauwkeurigheid : Gegronde : 1 -Redelijke behandeltermijn : Gegronde : 3

Subsidiëring voorzieningen	-Goede uitvoeringspraktijk en adm. nauwkeurigheid : Gegronnd : 1 -Efficiënte coördinatie : Gegronnd : 2
Geen bevoegdheid Departement WVG	n.v.t.
TOTAAL aantal :	15 Dossiers / 25 keren toepassing Ombudsnormen

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

- **Categorie ‘Communicatie’**
-1 klacht die per mail werd ingediend, werd niet tijdig in een generieke mailbox opgemerkt. Die klacht werd ons door de Vlaamse Ombudsdienst doorgestuurd.
- **Categorie ‘Logistiek’**
-De klachten gaan over de tijdige betaling van facturen en eventuele betaling van ‘verwijlintresten’.
- **Categorie ‘Personeel’**
-Zoals geëxpliciteerd in de Omzendbrief van 18 maart 2005 over de organisatie van het klachtenmanagement vallen klachten van werknemers van de Vlaamse overheid over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling niet onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet.
-In 2007 heeft de MOD WVG-afdeling Personeel beslist om klachten over haar dienstverlening te behandelen. ‘Personeels’klachten over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling zijn niet-ontvankelijk wat de inhoud van de beslissing betreft. De dienstverleningsaspecten worden wel als ontvankelijke klachten behandeld.
-Indieners van ‘Personeels’klachten zijn zowel contractuele als statutaire personeelsleden, zowel mensen die in dienst zijn als personen die het Ministerie WVG verlaten hebben of gepensioneerd zijn.
-Klachten over personeelsmateries tonen dat het ongenoegen van de verzoeker in de eerste plaats te wijten is aan het overschrijden van de redelijke behandeltermijn of aan een niet goed verlopen communicatie.
- **Categorie ‘Subsidiëring infrastructuur’**
-De klachten gaan over de correcte toepassing van de wetgeving op de overheidsopdrachten door een VZW in het kader van VIPA-subsidiëring, de verdere erkenning van een voorziening ‘Kind en Gezin’ om voor VIPA-subsidie in aanmerking te komen, de dossieropvolging bij een ad hoc subsidie en bij de betaling van een subsidie.
- **Categorie ‘Subsidiëring voorzieningen’**
-De klachten gaan over de gevolgen voor de verzoeker over de dossieropvolging wanneer 2 afdelingen bij eenzelfde dossier betrokken zijn, en over de dossieropvolging wanneer subafdelingen van een verzoeker-organisatie subsidie-aanvragen indienen.
- **Categorie ‘Geen bevoegdheid Departement WVG’**
-Door de termen ‘Welzijn’ en ‘Volksgezondheid’ in de benaming van het Departement bereiken ons een paar klachten waarvoor we niet bevoegd zijn (over medische fouten, examen geneeskunde, ...). Die klachten worden naar het bevoegde beleidsdomein of overheid doorgestuurd en de verzoeker krijgt een bericht over die doorverwijzing.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete **realisaties** geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete **verbeteringen** zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- **Concrete realisaties klachtenbehandeling in 2007 en Geplande verbeteringen vanaf 2008 voor het Departement WVG**
-De klachtencoördinator heeft in 2007 de klachtenbehandeling terug op de agenda van de afdelingen van het Departement WVG geplaatst (activering aandacht voor klachtenbehandeling via het overleg met de klachtenbehandelaars, agendering op de Directieraad Departement WVG, bijsturingen voorstellen over klachtenbehandeling via de Directieraad).
-Resultaat : in de voorbije jaren waren er geen klachtendossiers in de vroegere administratie Bovenbouw van het vroegere Departement WVC. In 2007 zijn er daarentegen 25 klachtendossiers waarvan weliswaar 22 dossiers met effectieve klachtenbehandeling.
-De opvolging van de bijsturingen voorstellen die in behandeling zijn, zal nog leiden tot nieuwe verbeteracties in

2008.

- **Concrete realisaties klachtenbehandeling in 2007 en Geplande verbeteringen vanaf 2008 in de MOD afdeling Ondersteuning Werking WVG (cfr. Categorie : Logistiek)**
 - Sensibilisering van klachtenbehandeling en alertheid voor uitingen van ongenoegen in 2007. Dit wordt verder bewaakt in 2008.
 - Snellere dispatching van klachten naar de klachtenbehandelaar van de afdeling in . Dit wordt verder bewaakt in 2008.
 - Afdelingsoverschrijdende procedure-afspraken voor dossiers Invorderingen in . Dit wordt verder bewaakt in 2008.
- **Concrete realisaties klachtenbehandeling in 2007 en Geplande verbeteringen vanaf 2008 in de MOD afdeling Personeel WVG (cfr. Categorie : Personeel)**
 - Helderder en klantgerichter communiceren.
 - Controlemechanismen ontwikkelen in functie van een betere en tijdige dienstverlening.
- **Concrete realisaties klachtenbehandeling in 2007 en Geplande verbeteringen vanaf 2008 in de VIPA-afdeling WVG (cfr. Categorie : subsidiëring infrastructuur)**
 - Alertheid voor uitingen van ongenoegen in 2007. Dit wordt verder bewaakt in 2008.
 - Ontwerp van Ministerieel besluit in 2007 voor de erkenning van voorzieningen van de IVA Kind en Gezin als VIPA-initiatiefnemer. De ministeriële goedkeuring wordt verwacht in het voorjaar 2008.
 - Aanduiding in 2007 van een back-up-dossierbehandelaar voor ad hoc subsidie-dossiers.
 - Duidelijkere taakverdeling en afspraken in 2007 inzake de communicatie over betalingen aan VIPA-voorzieningen.
 - Ontwikkeling van een nieuw stramien in 2008 om de naleving van de wetgeving op de Overheidsopdrachten uniform toe te passen.
 - Link op de VIPA-internet-website naar de departementale klachtencoördinator in 2008 wordt onderzocht.
- **Concrete realisaties klachtenbehandeling in 2007 en Geplande verbeteringen vanaf 2008 in de afdeling Welzijn en Samenleving WVG (cfr. Categorieën : communicatie, subsidiëring voorzieningen)**
 - Doorverwijzing van uitingen van ongenoegen in dossiers naar de klachtenbehandelaar van de afdeling in 2007. Dit wordt verder bewaakt in 2008.
 - Tijdig opmerken van klachten-mails in generieke mailboxen. . Dit wordt verder bewaakt in 2008.
 - Afdelingsoverschrijdende procedure-afspraken voor dossiers Invorderingen in 2007. Dit wordt verder bewaakt in 2008.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

- **In 2007 (na de BBB-herstructurering) heeft de Klachtencoördinator van het Departement WVG de behandeling van klachten terug geactiveerd**
 - Toelichting aan alle personeelsleden van het Departement WVG, actualisering van de intranet-website-klachtenbehandeling, organisatie overleg met de klachtenbehandelaars van het Departement WVG.
- **In 2007 heeft de MOD afdeling Personeel WVG beslist om klachten over haar dienstverlening te behandelen.**
- **In 2007 is de VIPA-afdeling van het Departement WVG gestart met de klachtenregistratie na de BBB-reorganisatie** (fusie van personeel uit 3 entiteiten, overname bouwtechnische dossierbehandeling van de vroegere afdeling Gesubsidieerde Infrastructuur van het vroegere Departement AZF, overname VIPA-subsidiëring van de IVA Kind en Gezin en van de IVA VAPH).

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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Agentschap Zorg en Gezondheid; Afdeling Informatie en Ondersteuning

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	5

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:	
---------------------------------------	--

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:	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:	

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 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **IVA Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	11
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	19 dagen

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:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	11
---------------------------------------	-----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	8

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	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:	
Andere:	

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

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.

- 10 klachten hadden betrekking op de inspecties in de sector kind en gezin
 - o 9 klachten waren ontvankelijk, 1 klacht was onontvankelijk (kennelijk ongegrond)
 - o 8 klachten waren ongegrond, 1 klacht was deels gegrond (rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen)
 - o de deels gegronde klacht had betrekking op een aantal elementen uit de regelgeving waarmee men niet akkoord ging en op het verschil in toepassing van de regelgeving door inspecteurs
 - o de deels gegronde klacht werd opgelost
- 1 klacht had betrekking op inspecties in de welzijnssector
 - o deze klacht was ontvankelijk en deels gegrond (respect voor de persoonlijke levenssfeer)
 - o de klacht werd uiteindelijk opgelost
- 1 klacht had betrekking op inspecties in de sector personen met een handicap
 - o deze klacht was ontvankelijk en deels gegrond (redelijke behandeltermijn)
 - o de klacht werd opgelost
- er waren geen klachten die betrekking hadden op inspecties in de gezondheidssector

3. Klachtenbeeld 2007

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Bij 8 van de 11 ontvankelijke klachten werd na onderzoek besloten dat de betrokken inspecteur de correcte werkwijze gehanteerd had en de werkinstructies gevolgd had.

De drie deels gegronde klachten kunnen we als volgt evalueren:

- 1 klacht had betrekking op een aantal elementen uit de regelgeving waarmee men niet akkoord ging en op het verschil in toepassing van de regelgeving door inspecteurs;
- 1 klager gaf aan dat hij te lang had moeten wachten op een inspectieverslag;
- 1 klager vond dat er tijdens een inspectiebezoek onvoldoende respect werd getoond voor de privacy.

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 acties die werden ondernomen en/of voortgezet naar aanleiding van de drie deels gegronde klachten zijn de volgende:

- rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen: steekproefcontrole op inspectieverslagen wordt strikter toegepast om mogelijke uiteenlopende interpretaties in het verslag te onderscheppen
- redelijke behandeltermijn: de inspectieopdrachten worden in een opvolgsysteem ingebracht, zodat ze permanent kunnen opgevolgd worden.
- respect voor de persoonlijke levenssfeer: zowel tijdens teamvergaderingen als in inspectie-instrumenten wordt het belang van respect voor de privacy benadrukt.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Tot en met maart 2007 stond Martine Smets, onder supervisie van administrateur-generaal Laurent Bursens, in voor de behandeling van de klachten.

Binnen de werkgroep “interne controle en integriteit” werd een klachtenprocedure ontwikkeld, die aan alle medewerkers werd voorgelegd. Vervolgens werd de procedure goedgekeurd door de directieraad.

Vanaf april 2007 werden Ann Oosterlinck en Lieve Van Segbroeck aangesteld als klachtenbehandelaars, Ann Oosterlinck voor de gezondheidssector en Lieve Van Segbroeck voor de andere sectoren (kind en gezin, personen met een handicap en de welzijnssector).

De klachtenprocedure werd actief bekendgemaakt aan de diverse sectoren en andere betrokkenen.

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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Agentschap Jongerenwelzijn

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	26

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	25
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	4
----------------------------------	---

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:	1
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	2
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	22
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	8
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	11

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	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](#)

[1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	6
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	3
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:	7
	mail:	1
	telefoon:	18
	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.

	Verwijzers – en preventiebeleid	Gemeenschapsinstellingen	Voorzieningenbeleid	Algemeen directeur
TOTAAL	22	3	0	1
Onontvankelijk	4			
Gegronde	7	3		
Ongegronde	10			1
Nog niet afgehandeld	0			
Opgelost	4	2		
Niet opgelost	3	1		
Beslissing	4	2		
Behandeltermijn				
Informatieverstrekking	1			
Bereikbaarheid				
Bejegening	2	1		
Andere				

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

JO-lijn heeft in 2007 540 meldingen gehad, hiervan zijn er 23 geregistreerd als klacht. Veel ongenoegen werd direct opgelost door bemiddeling(32meldingen) of advies (143 meldingen)

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 kinderbijlagen.

Afdeling Gemeenschapsinstellingen

De afdeling Gemeenschapsinstellingen heeft in 2007 drie klachten ontvangen.

Afdeling Voorzieningenbeleid

De afdeling Voorzieningenbeleid heeft in 2007 geen klachten ontvangen.

Algemeen directeur

De diensten van de algemeen directeur hebben in 2007 één klacht ontvangen

Afdeling verwijzers- en preventiebeleid

De afdeling verwijzers- en preventiebeleid heeft in 2007 tweeëntwintig klachten ontvangen.

In 2007 stijgt het aantal klachten over de ombudsnorm “niet correcte beslissing”. De melders zijn niet akkoord over de geleverde prestaties van het agentschap of vinden deze onvoldoende gemotiveerd.

In deze norm worden vooral klachten ondergebracht, waar er bij de melder onduidelijkheid bestaat over de reden van een bepaalde beslissing of over de verplichte bezoeken, die de consulent aan de minderjarigen moet brengen binnen de wettelijke termijnen.

Wat betreft de oplosbaarheid van de klachten, boekt JO-lijn vooral succes wanneer klachten over een gebrek aan motivatie van de beslissing handelen. Verder is het door het strikt geregeld juridisch kader niet mogelijk om op beslissingen terug te komen. Het is aan de melders zelf om juridisch beroep aan te tekenen.

Klachten die uitsluitend handelen over de communicatie tussen de consulent en de melder, vindt men terug onder de ombudsnorm ‘onheus bejegend’.

JO-lijn probeert deze eerst op een informele manier op te lossen door een gesprek te

organiseren tussen de melder en teamverantwoordelijk.

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 verder werk van de implementatie van het decreet rechtspositie minderjarigen in de hulpverlening door het organiseren van een sectoraal vormingsinitiatief.

JO-lijn leverde een nota voor een versteviging van de vertrouwensrelatie consulent – cliënt.

De diensten van de Administrateur-Generaal werken momenteel aan het uitschrijven van een uniforme klachtenprocedure.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Agentschap Zorg en Gezondheid; Afdeling Preventie, Eerstelijns en Thuiszorg

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	24

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:	1
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:	1
	fax:	
	bezoek:	

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

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 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Bij de afdeling Preventie, Eerstelijn en Thuiszorg is er één klacht binnengekomen van een externe klant. Deze klacht was deels gegrond. Het gevraagde inschrijvingsbewijs kon niet afgeleverd worden omdat ons agentschap niet beschikte over het noodzakelijk studiebewijs. Het studiebewijs diende afgeleverd te worden door het Agentschap Onderwijsdiensten. Na bemiddeling van het Agentschap Zorg en Gezondheid tussen de klant en het Agentschap voor Onderwijsdiensten werd het probleem 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid; Afdeling Toezicht Volksgezondheid

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:	0
	gemiddelde:	0

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:	
	Kennelijk ongegrond:	2
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	1
---------------------------------------	---

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

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:	1
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.

De klager kreeg geen gehoor op de e-mails die hij verstuurde naar onze buitendienst?

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Er werd geen ontvangstmelding verstuurd. Het dossier werd wel verstuurd naar een andere dienst. De klager heeft naar aanleiding van de klacht een antwoord gekregen op zijn vragen.

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?

Intern werd de nadruk gelegd op het versturen van ontvangstmeldingen indien een vraag wordt doorgestuurd of niet meteen wordt beantwoord.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Suggestie voor follow-up: van een van de klachten was gemeld dat er feedback zou komen wat ik niet gekregen heb, maar dit beschouw ik nu niet als klacht ...

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid; Afdeling Toezicht Volksgezondheid; team milieugezondheidszorg

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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:	1
	deels gegrond:	
	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:	

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:	1
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.

De klager kreeg geen gehoor op de e-mails die hij verstuurd naar onze buitendienst?

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Er werd geen ontvangstmelding verstuurd. Het dossier werd wel verstuurd naar een andere dienst. De klager heeft naar aanleiding van de klacht een antwoord gekregen op zijn vragen.

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?

Intern werd de nadruk gelegd op het versturen van ontvangstmeldingen indien een vraag wordt doorgestuurd of niet meteen wordt beantwoord.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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](#)

Van: rusthuisinfofoon, WVC [rusthuisinfofoon@vlaanderen.be]

Verzonden: vrijdag 15 februari 2008 8:35

Aan: Carine De Paepe

Onderwerp: RE: Klachtenrapportage 2007

Geachte mevrouw De Paepe,

In antwoord op uw e-mailbericht van 13 februari jongtsleden moet ik u meedelen dat de cijfergegevens van de Rusthuis-Infofoon voor het werkjaar 2007 nog niet verwerkt zijn, waardoor ik u de gevraagde gegevens ook niet kan overmaken.

De meest recente cijfers aangaande klachten, informatievragen, enz... dateren van 2006 en kan u steeds uitgebreid raadplegen via onze website www.rusthuisinfofoon.be (jaarverslag 2006).

Met vriendelijke groeten,

Erwin Lintermans
Team Ouderenzorg
Rusthuis-Infofoon

Van: Carine De Paepe [mailto:carine.depaepe@vlaamsparlement.be]

Verzonden: woensdag 13 februari 2008 9:20

Aan: Laevens, Vincent ; Katty Goyens - FWD; gert.vantittelboom@cjsm.be; Verdonck, Willy ; De Craen, Tony ; De Ruysscher, Viviane ; Peeters, Hilde ; mdewit@kantl.be; L'Homme, Didier ; Delaere, Annamaria ; ron.wagemans@bloso.be; inez.bourgeois@kmska.be; economie ; Minner, Heidi ; inspectie, economie ; lrm@lrm.be; info@pmvlaanderen.be; werner.vandenstockt@vlao.be; De Kock, Hilde ; els.mondelaers@vlm.be; veerle.vandekerke@vlm.be; marina.arndt@vlm.be; sofie.despiegeleer@vlm.be; jean-marc.clierieck@vlm.be; jozef.paeme@vlm.be; Debroy, Paula ; Cattrysse, Paul ; Van Aken, Steven ; Beeckman, Hajo ; De Vreese, Frederic ; Crombez, Chantal ; BERTENS, Rita RB; structuur, infra ; Pieters, Lieve ; doramn.vanderjeught@mow.vlaanderen.be; Verkeerskunde ; Scheers, Bert ; Vekeman, Ellen ; veerle.deroeck@ugent.be; RP
 Departement Leefmilieu en Infrastructuur
 Ruimtelijke Ordening, Huisvesting, Monumenten en Landschappen
 Ruimtelijke Planning; GOEDERTIER, Luc ; lisettejj.vandevoorde@rwo.vlaanderen.be; inspectie.rwo@rwo.vlaanderen.be; PAUWELS, Yvan ; COOPMANS, Andrea ; Van Assche, Benny ; BEYENS, Connie ; VAN CAUTER, John ; Beheersmonitoring, WVG ; julienne.aerts@opzgeel.be; rusthuisinfofoon, WVC ; Beckx Frank; Ceulemans, Erik Kab. VMECHELEN; Torck, Mike; Kennes, Ward ; Kerkhofs Marc; carine.depaepe@vlaamsparlement.be

Onderwerp: Klachtenrapportage 2007

Geachte klachtenmanager,

Zoals elk jaar verwachten wij uw rapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst over de klachten die u in 2007 registreerde. Omdat wij uw vragenlijst opnemen op cd-rom bij ons Jaarverslag, verwerken wij alleen elektronische antwoorden in Word-formaat.

Mag ik u vragen de ingevulde vragenlijst terug te mailen aan mijn medewerkster Carine De Paepe (e-mail: carine.depaepe@vlaamsparlement.be)? Op maandag 18 februari 2008 sluiten wij de rapportagetermijn definitief af.

Met vriendelijke groeten,

Johan Nootens,
wnd. Vlaams ombudsman

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Zorgfonds (Agentschap Zorg en Gezondheid)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	58

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	13*
	meer dan 45 dagen:	2*
	gemiddelde:	

*de klachten die eigenlijk bezwaren tegen de administratieve geldboete zijn, werden verder afgehandeld door de dossierbehandelaars van de administratieve boete. Vandaaruit werd een ontvangstmelding naar de betrokkene verstuurd.

Vanaf 2008 zal echter ook vanuit de klachtenbehandelaar van het Vlaams Zorgfonds een ontvangstmelding naar de betrokkenen worden verstuurd, en indien mogelijke een inschatting van de termijn van behandeling

Aantal onontvankelijke klachten:	51
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	42
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	2
	Geen belang:	

	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	7
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	7
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	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:	4
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:	
	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.

De problematiek in verband met de bezwaren tegen de administratieve geldboete worden algemeen behandeld in punt 3.

Terugbetalen van bijdragen bij buitenlands sociaal verzekerde:

- het aantal gegronde klachten/deels gegronde/ongegronde klachten: 1
- het aantal opgeloste klachten/ deels opgeloste/onopgeloste (gegronde): 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.: te lange behandeltermijn

klacht tegen de Vlaamse Zorgkas

- het aantal ongegronde klachten: 1

niet tijdig doorgeven van informatie omtrent vrijstelling omtrent buitenlands sociaal verzekerden aan zorgkassen

- het aantal gegronde klachten/deels gegronde/ongegronde klachten: 1
- het aantal opgeloste klachten/ deels opgeloste/onopgeloste (gegronde): 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.: te lange behandeltermijn: 1

onvoldoende informatie-uitwisseling tussen zorgkassen en Vlaams Zorgfonds

- het aantal gegronde klachten/deels gegronde/ongegronde klachten: 2
- het aantal opgeloste klachten/ deels opgeloste/onopgeloste (gegronde): 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: te lange behandeltermijn

geen tijdig antwoord op ingediend bezwaar tegen de beslissing van de zorgkas

- het aantal gegronde klachten/deels gegronde/ongegronde klachten: 1
- het aantal opgeloste klachten/ deels opgeloste/onopgeloste (gegronde): 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.: te lange behandeltermijn: 1

verzoeker begrijpt de mededeling van de beslissing in verband met het bezwaar tegen de administratieve boete niet:

- het aantal gegronde klachten/deels gegronde/ongegronde klachten: 1
- het aantal opgeloste klachten/ deels opgeloste/onopgeloste (gegronde): 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.: geen correcte beslissing

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

In 2007 waren er vooral problemen met de behandeling van de bezwaren tegen de administratieve geldboete.

Personen die drie keer de bijdrage voor de zorgverzekering niet, onvolledig, of laattijdig betalen wordt een administratieve geldboete opgelegd.

Van juli 2006 tot 31 december 2007 zijn er 120.000 personen aangeschreven met de vraag om de administratieve geldboete van 250 euro (150 euro voor gerechtigden op verhoogde verzekeringstegemoetkoming) en de nog verschuldigde bijdragen in het kader van de boete te betalen.

Naar aanleiding van deze brieven zijn er ongeveer 24.000 bezwaren ingediend (toestand op 31/12/2007).

Het Vlaams Zorgfonds heeft daarvan 6388 bezwaren afgehandeld. 3328 bezwaren zijn een eerste keer behandeld maar de beslissingen in verband met deze bezwaren moeten nog intern nagekeken worden en vervolgens verstuurd worden. De overige bezwaren moeten nog volledig behandeld worden. Wel is de betrokkenen een ontvangstmelding bezorgd waarin meegedeeld is dat de betaling van de boete en de bijdragen opgeschort wordt tot wanneer het bezwaar afgehandeld is. (toestand op 31/12/2007).

Het Vlaams Zorgfonds erkent dat er een grote achterstand is bij de behandeling van de bezwaren tegen de administratieve geldboete en dat de norm omtrent redelijke behandelingstermijnen momenteel niet gehaald kan worden. Dit is echter grotendeels te wijten aan het feit dat de administratieve boete nog maar pas sinds 2006 ingevoerd is en dat in 2006 en 2007 boetes zijn opgelegd die vijf bijdragejaren bestrijken (nl. de bijdragen voor 2002 tot en met 2007). Het Vlaams Zorgfonds heeft hier dus een inhaaloperatie moeten maken. Bovendien ligt het aantal ingediende bezwaren aanzienlijk hoger dan bij de start was ingeschat.

Vanaf nu komt de oplegging van de administratieve boete in een normale cyclus, waarbij het de verwachting is dat er jaarlijks ongeveer 30.000 personen zullen aangeschreven worden.

Toch verwacht het Vlaams Zorgfonds dat het nog een tijd zal duren eer de opgelopen achterstand met betrekking tot de bezwaren kan ingehaald worden. De streefdatum hiervoor is momenteel het einde van 2009.

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?

Administratieve geldboete

De Vlaamse Ombudsdienst heeft gesuggereerd dat personen minstens 1 aangetekende brief zouden moeten krijgen met de vraag om de bijdrage te betalen en zo de boete alsnog te vermijden, vooraleer hen deze administratieve boete effectief opgelegd wordt.

Deze suggestie wordt meegenomen in de algemene evaluatie van de invoering van de administratieve geldboete die gepland is voor 2008.

Vermijden van het verkeerdelijk opvragen van bijdragen bij Europees vrijgestelden

Het is gebeurd dat de Vlaamse Zorgkas nog mensen aanschrijft met de vraag om de bijdragen te betalen terwijl bij het Vlaams Zorgfonds reeds geweten is dat deze persoon vrijgesteld is van het betalen van bijdragen omdat hij buitenlands sociaal verzekerd is.

Tussen het Vlaams Zorgfonds en de Vlaamse Zorgkas is nu afgesproken dat de Vlaamse Zorgkas deze personen in 2008 niet meer zal aanschrijven met de vraag om de bijdrage voor dat jaar te betalen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Zorgkas

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	62

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	61
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	10

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:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	2
	Geen belang:	
	Anoniem:	

	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	2
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	57
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	50
	deels gegrond:	
	ongegrond:	7

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	57
	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:	10
Te lange behandeltermijn:	8
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	7
Onheuse bejegening:	25
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:	26
	mail:	19
	telefoon:	13
	fax:	4
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	36
	via kabinet:	23
	via Vlaamse	19
	via georganiseerd	
	andere kanalen:	3

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

- **Europaproblematiek:** De burger heeft reeds (meermaals) een bewijs tot vrijstelling van aansluitingsplicht bezorgd aan de zorgkas maar hij ontvangt nog steeds betalingsuitnodigingen of heeft bericht gekregen dat hij een administratieve geldboete heeft.

Aantal gegrond	23	Aantal ongegrond	0
Aantal opgelost	23	Aantal niet opgelost	0

Indeling volgens ombudsnormen

Aantal onheuse bejegening	16
Te lange behandeltermijn	3
Beslissing niet correct	1
Bereikbaarheid	1
Informatieverstrekking	2

- **Dubbele aansluiting:** de burger heeft zijn bijdragen voor de zorgverzekering betaald aan de Vlaamse Zorgkas maar ook aan een andere zorgkas.

Aantal gegrond	13	Aantal ongegrond	0
Aantal opgelost	13	Aantal niet opgelost	0

Indeling volgens ombudsnormen

Aantal onheuse bejegening	9
Te lange behandeltermijn	4

- **Interne werking:** de burger krijgt geen antwoord op brieven of e-mails, de burger wordt onvriendelijk beantwoord aan de telefoon, de burger moet te lang wachten op een terugbetaling, betaalde bijdragen worden nog opgevraagd,...

Aantal gegrond	13	Aantal ongegrond	7
Aantal opgelost	20	Aantal niet opgelost	0

Indeling volgens ombudsnormen

Aantal onheuse bejegening	8
Bereikbaarheid	6
Beslissing niet correct	5
Informatieverstrekking	1

- Lidmaatschap: de burger beweert de opgevraagde bijdragen niet te moeten betalen omdat hij niet voldoet aan de voorwaarden

Aantal gegrond	0	Aantal ongegrond	3
Aantal opgelost	3	Aantal niet opgelost	0

Indeling volgens ombudsnormen

Beslissing niet correct	3
-------------------------	---

- Aanvraagbeheer: de burger is niet akkoord met de beslissing van de zorgkas

Aantal gegrond	1	Aantal ongegrond	2
Aantal opgelost	3	Aantal niet opgelost	0

Indeling volgens ombudsnormen

Beslissing niet correct	3
-------------------------	---

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De meerderheid van de klachten handelt over de Europa-problematiek. Om vrijgesteld te worden van aansluitingsplicht moet de burger bewijzen dat hij voldoet aan de voorwaarden voor vrijstelling. Velen klagen dat ze deze bewijzen meerdere malen moeten opsturen of dat ze nog betalingsuitnodigingen ontvangen nadat bewijzen werden opgestuurd. In bepaalde gevallen bleek de klacht terecht. In andere gevallen bleek dat er geen geldig attest werd opgestuurd of dat het

attest naar een verkeerde instantie werd gestuurd.

De klachten rond dubbele aansluitingen vormen een tweede grote deel. De burger betaalt de bijdragen voor de zorgverzekering aan twee verschillende zorgkassen en klaagt dat de afhandeling vaak lang aansleept. In de meerderheid van de gevallen ligt de oorzaak hiervan bij de andere zorgkas. Wanneer een lid wenst te veranderen van zorgkas, moet daarvoor een aantal regels gevolgd worden. Vaak worden deze regels niet gerespecteerd door de andere zorgkas, waardoor problemen ontstaan voor de mutatie. Om de burger een snelle oplossing te bieden, nemen we in dat geval contact op met de andere zorgkas om het lidmaatschap in orde te brengen.

De klachten rond de interne werking handelen over een slechte bereikbaarheid of een niet-correcte behandeling.

De klachten rond lidmaatschap handelen over burgers die menen voor bepaalde jaren de bijdragen niet te moeten betalen. Na onderzoek blijkt echter dat de opgevraagde bijdrage wel degelijk verplicht te betalen was.

Ook de klachten rond het indienen van een aanvraag bleken in de meeste gevallen 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?

Europa-problematiek

In 2007 werd de interne organisatie aangepast om de snellere afhandeling van de dossiers te realiseren. Bovendien ontvangt de burger samen met de eerste betalingsuitnodiging een overzicht van de categorieën die voor vrijstelling in aanmerking komen samen met een overzicht van welk bewijs moet opgestuurd worden.

Interne werking

De onvoldoende bereikbaarheid op bepaalde tijdstippen wordt veroorzaakt door de grote piekmomenten die wij constateren in onze werking. Na het verzenden van een mailing aan onze leden constateren we een grote toename van het aantal contactnames. Om de hoeveelheid aan oproepen te beheersen werden de vragen van de burgers opgevolgd en geanalyseerd. Bovendien worden ook alle verzendingen zo veel mogelijk verspreid verstuurd en werd het aantal medewerkers op de callcenter uitgebreid. In 2007 werd de interne taakverdeling herzien. Daarnaast werd er ook een opleiding voorzien rond het klantvriendelijk afhandelen van telefonische oproepen. Ook de website van de Vlaamse Zorgkas wordt steeds geactualiseerd zodat de burger ook via dit kanaal de nodige informatie kan vinden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

10 februari 2008

naam van uw dienst:

Klachtendienst Kind en Gezin

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	239

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	153
	meer dan 45 dagen:	84
	gemiddelde:	39,77

Aantal onontvankelijke klachten:	87
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	9
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	-
	Kennelijk ongegrond:	5
	(Geen belang), te vaag, niet bereid meer info te verschaffen:	7
	Anoniem:	-
	Beleid en regelgeving:	63
	Geen Vlaamse overheid:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	-

Aantal ontvankelijke klachten:	152
--------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	29
	deels gegrond:	39
	ongegrond:	83

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	21
	deels opgelost:	8
	onopgelost:	25
	onduidelijkheid over de oplossing	14

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	16
Te lange behandeltermijn:	13
Ontoereikende informatieverstrekking:	30
Onvoldoende bereikbaarheid:	4
Onheuse bejegening, afspraak niet nagekomen, onvriendelijk:	23
Andere (waaronder 4 over te weinig discreet):	6

Voor de 68 (deels) gegronde klachten werden samen 92 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	brief:	24
	mail:	107
	telefoon:	108
	fax:	-
	bezoek:	-

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	194
	via kabinet:	-
	via Vlaamse ombudsdienst:	12
	via georganiseerd middenveld:	-
	andere kanalen: via personeelslid buiten de Klachtendienst, via een voorziening, via andere	33

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 2006 tot 30 november 2007.

Het aanvullen van het gegevensbestand werd afgesloten op 30 januari 2008. Op dat moment waren er nog 48 klachtendossiers die vóór 30 november 2006 geopend werden en nog in behandeling waren. Het ging om twee klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin en 47 klachten over voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin. Voor de laatste categorie 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 75 klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van de instelling en anderzijds de 158 klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning aan (aanstaande) ouders van jonge kinderen "ten velde". De bespreking van de 6 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie sluit dit hoofdstuk af.

Samen gaat het om 239 klachten waarvan er 152 ontvankelijk waren.

Tabel 1 : aantal ontvankelijke klachten over Kind en Gezin in 2007 naar de eindbevinding

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Gegronde of deels gegronde	68	44,8 %
Ongegronde	28	18,4 %
Terechte opmerking	8	5,3 %
Klacht blijft betwist	34	22,4 %
Klacht stopgezet*	4	2,6 %
Opvolging door andere dienst binnen K&G of door IVA inspectie	7	4,6 %
Nog niet afgewerkt op het moment van de registratie	1	0,7 %
Andere	2	1,3 %
Totaal	152	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.

30,9 % van de (deels) gegronde klachten werd opgelost. Bij 36,8 % van de (deels) gegronde klacht bleef de klacht onopgelost. Ongeveer 1 op 5 van de (deels) gegronde klachten was er voor de Klachtendienst onduidelijkheid over de oplossing.

Tabel 2: aantal (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin in 2007 naar de mate van oplossing

	<i>Aantal (deels) gegrond</i>	
		<i>%</i>
Opgelost	21	30,9 %
Deels opgelost	8	11,8 %
Onopgelost	25	36,8 %
Onduidelijkheid over de oplossing	14	20,6 %
Totaal	68	100,0%

Tabel 3: aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de gegronde en deels gegronde klachten over Kind en Gezin in 2007

	<i>Aantal*</i>	<i>% van klachtendossiers</i>
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	16	23,5 %
Ontoereikende informatieverstrekking	30	44,1%
Afspraak niet nagekomen	17	25,0%
Te lang moeten wachten	13	19,1%
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	6	8,8%
Onvoldoende bereikbaar	4	5,9%
Te weinig discretie	-	-
Praktisch probleem	1	1,5%
(Interne) richtlijn, beleid	5	7,4%
Totaal*	92	(N= 68) 135,3

* Voor de 68 (deels) gegronde klachten werden samen 92 ombudsnormen gescoord.

De spreiding van de (deels) gegronde klachten is als volgt verdeeld. 2 dossiers over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie, waarbij 5 ombudsnormen werden gescoord, 33 dossiers over de eigen preventieve gezinsondersteuning, waarbij 46 ombudsnormen werden gescoord en ook 33 dossiers over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin waarbij 46 ombudsnormen werden gescoord.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007

Tabel 4: evolutie van het aantal ontvankelijk en onontvankelijk klachten over de jaren 2004, 2005, 2006 en 2007

	2004	2005	2006	2007	<i>evolutie in % tegenover 2006</i>
Over Kind en Gezin (ontvankelijk)	136 (89)	182 (100)	248 (142)	239 (152)	- 3,63 7,04
Over voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin (ontvankelijk)	842 (656)	879 (728)	1008 (852)	1016 (849)	0,79 -0,35
Totaal	978	1061	1256	1255	-0,08

Het aantal ontvankelijke klachten over Kind en Gezin steeg in 2007 in vergelijking met 2006 met 7,04 %. Het aantal ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin vertoonde in dezelfde periode een lichte daling -0,35%.

Onderstaande tabel geeft meer details over deze laatste categorie van klachten.

Tabel 5: evolutie van het aantal ontvankelijke klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin over de jaren 2004, 2005, 2006 en 2007

	2004	2005	2006	2007	evolutie in % tegenover 2006
Over een consultatiebureau	60	82	96	137	42,70
Over een adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek, Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning of Vertrouwenscentrum	17	17	20	18	-10,00
Over een kinderopvangvoorziening	579	629	736	694	-5,71
gesubsidieerde opvang	(253)	(278)	(279)	(251)	(-10,03)
zelfstandige opvang	(302)	(329)	(407)	(420)	(3,19)
(niet) gemelde opvang	(24)	(22)	(50)	(23)	(-54,00)
Totaal	656	728	852	849	-0,35

Het totaal van de ontvankelijke klachten vertoont een lichte daling t.o.v. vorig jaar -0,35%. De deelcategorieën ten opzichte van elkaar vertonen enkele grote verschillen welke elkaar “opheffen” waardoor het totaal van de ontvankelijke klachten over de voorzieningen onder toezicht van Kind en Gezin ongeveer gelijk blijft met vorig jaar.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Klachtendienst
11 februari 2008

Klachtenbehandeling in 2007
Rapportage van de Klachtendienst van Kind en Gezin

Ignace Lambert
coördinator Klachtendienst

INHOUD

KLACHTENBEHANDELING IN 2007 RAPPORTAGE VAN DE KLACHTENDIENST VAN KIND EN GEZIN

1 KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURES VOOR DE BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Procedure bij klachten over de eigen dienstverlening

1.2 Procedure bij klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin

2 OPZET VAN DE REGISTRATIE

3 BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD: OVERZICHT

4 KLACHTEN OVER KIND EN GEZIN

4.1 Wijze van contactname en kanaal waarlangs de klacht over Kind en Gezin is binnengekomen

4.2 Ontvankelijkheid versus onontvankelijkheid

4.2.1 Onontvankelijke klachten

4.2.2 Ontvankelijke klachten

4.2.2.1 Ontvankelijke klachten over de regionale preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin

4.2.2.2 Ontvankelijke Klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin

4.2.2.3 Klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie

4.3 Samenvatting: eindbevinding van de ontvankelijke klachten over Kind en Gezin en oplossen van het probleem

4.4 Termijnen voor de behandeling van de klachten over Kind en Gezin

5 KLACHTEN OVER DE VOORZIENINGEN ONDER DE BEVOEGDHEID VAN KIND EN GEZIN

5.1 Wijze van contactname en kanaal waarlangs de klacht over de voorziening is binnengekomen

5.2 Ontvankelijke klachten over een voorziening

5.3 Ontvankelijke klachten over een voorziening

5.3.1 De ontvankelijke klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus

5.3.2 De ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

5.3.3 De ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, een CKG of een VK

5.4 Termijnen voor de behandeling van de klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin

6 EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD

7 REALISATIES TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING

1 KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURES VOOR DE BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

De integrale procedure voor de behandeling van klachten door de Klachtendienst is beschikbaar op de website van Kind en Gezin.¹

De klachtendienst van Kind en Gezin is schriftelijk, telefonisch of per mail bereikbaar, iedere werkdag tijdens de kantooruren. Tussen kerstmis en nieuwjaar is de dienst gesloten.

Voor iedere oproep komen volgende stappen aan bod:

1. In eerste instantie gaat de klachtenbehandelaar na wat de verwachting is van de oproeper. Soms vraagt die enkel informatie over hoe hij/zij bijvoorbeeld met een probleem zou kunnen omgaan. Soms gaat het om een melding van een defect, dat kan doorgegeven worden aan de betrokken dienst van Kind en Gezin.
2. Voor iedere klacht stelt zich de vraag of deze ontvankelijk is.
3. Bij ontvankelijke klachten worden de gegevens uit de intake verder aangevuld met andere gegevens. Zo wordt standaard nagekeken of een zelfde probleem of een zelfde voorziening reeds eerder voorwerp uitmaakte van een klacht bij Kind en Gezin. Indien het om een voorziening gaat, worden de gegevens uit de inspectie-databank geraadpleegd, wordt zonodig de wetgeving geconsulteerd of de dossierbeheerder van de voorziening geraadpleegd. Op basis van het geheel wordt dan op het wekelijks teamoverleg een plan van aanpak opgemaakt en wordt het dossier toegewezen aan een klachtenbehandelaar. Op dat moment wordt ook de registratie van het dossier in team overlopen.²
4. Bij een klacht over Kind en Gezin verloopt het klachtenonderzoek anders dan wanneer de klacht over een voorziening gaat (cf. infra.).
5. Na uitvoering van het klachtenonderzoek, formuleert de Klachtendienst een eindbevinding. De klager wordt hierover geïnformeerd. Vaak wordt de zaak nadien nog verder opgevolgd door de betrokken afdeling van Kind en Gezin.

Binnen de 10 dagen krijgt de oproeper een ontvangstmelding. Voor klachten over Kind en Gezin gaat het om een brief of een mail, voor klachten over een voorziening kan dat ook telefonisch verlopen³. In de ontvangstmelding wordt zoveel mogelijk aangegeven op welke wijze de Klachtendienst gevolg zal geven aan de klacht. Vandaar dat de ontvangstmelding meestal wordt verstuurd na de bespreking van de klacht op het teamoverleg. Klachten van personen die hun naam niet meedelen of die vragen anoniem te kunnen blijven, zijn niet automatisch onontvankelijk. Aan de hand van een checklist wordt geëvalueerd welk gewicht aan de klacht wordt gegeven en wat de aanpak is. Als bijvoorbeeld door de anonieme oproep twijfel wordt gezaaid over de veiligheid van de kinderen in een bepaalde voorziening, dan zal de Klachtendienst zeker een initiatief nemen.

1.1 Procedure bij klachten over de eigen dienstverlening

De procedure bij klachten over de eigen preventieve dienstverlening of administratieve diensten van Kind en Gezin is geijkt op het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen (het zogenaamde "klachtendecreet") dat sinds 1 januari 2002 van kracht is.

¹ Willems G., De procedure voor de behandeling van klachten door de Klachtendienst van Kind en Gezin, 1 maart 2004

² Door de dossiers systematisch in het team van klachtenbehandelaars te bespreken, bieden we meer garantie dat gelijkaardige dossiers op analoge wijze worden aangepakt en geregistreerd. Niet altijd is vanaf het begin duidelijk wat hoofd- of bijzaak is, of de klacht nog binnen de bevoegdheid van de dienst valt, of een oproep nu als melding van een defect moet beschouwd worden, dan wel als klacht.

³ De ontvangstmelding wordt meestal op dezelfde wijze gecommuniceerd als hoe de oproeper zelf contact nam telefonische oproepen worden telefonisch beantwoord, mails per mail, enz. ...).

De Klachtendienst kan voor een klacht over Kind en Gezin:

- bemiddelen en proberen het probleem op te lossen
- aan de normale contactpersoon/dossierbeheerder vragen het nodige te doen
- aan de lijnverantwoordelijke van de beklagde medewerker vragen het ongenoegen te bespreken en daarvan verslag uit te brengen
- het ongenoegen doorgeven als nuttige informatie
- schriftelijke stukken raadplegen
- advies vragen

Alles wordt in het werk gesteld om de klager te informeren over de eindbevinding van het klachtenonderzoek binnen de 45 dagen.

1.2 Procedure bij klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin

Klachten over de voorzieningen worden zoveel mogelijk behandeld naar analogie van de klachten over de eigen dienstverlening. In uitvoering van het Kwaliteitsdecreet op de welzijnvoorzieningen heeft iedere voorziening die erkend wordt door Kind en Gezin bij een Besluit van de Vlaamse regering, specifiek per sector, de opdracht gekregen zelf in te staan voor de behandeling van de klachten over de eigen voorziening.

Wanneer beroep wordt gedaan op de Klachtendienst van Kind en Gezin dan zijn verschillende scenario's mogelijk om gevolg te geven aan de klacht:

- bemiddelen
- de klachtenbehandeling overlaten aan directie of organiserend bestuur van de betrokken voorziening
- een nota opmaken voor de inspectieambtenaar en/of dossierbeheerder zodat die voor een gepaste gevolggeving kan zorgen
- vragen aan de voorziening om een en ander te onderzoeken en de bevindingen over te maken aan de Klachtendienst
- de inspectieambtenaar de opdracht geven om de voorziening te bezoeken en het probleem expliciet te bespreken. De inspectieambtenaar realiseert deze bezoeken binnen de maand.
- de medische kwaliteitscoördinator de opdracht geven om de klacht te onderzoeken
- de procedure voor gevaarsituaties starten

De procedure voor gevaarsituaties wordt gevolgd wanneer door de klacht of de melding een ernstige twijfel ontstaat over de veiligheid van de kinderen in een voorziening. Dit is bijvoorbeeld het geval bij een klacht over (vermoedelijke) kindermishandeling of misbruik binnen de setting van de voorziening. Deze procedure voorziet extra onderzoeksdaeden (bijvoorbeeld een persoonlijk bezoek door de inspectieambtenaar bij de oproeper thuis).

De eindbevindingen worden geformuleerd door een speciaal daartoe aangeduid overlegteam. Dit overlegteam adviseert ook of en welke maatregelen aangewezen kunnen zijn zodat de administratie de nodige stappen kan zetten.

Gezien de Klachtendienst bij klachten over een voorziening vaak een beroep doet ofwel op de directie van de voorziening, ofwel op het agentschap inspectie en gezien soms verschillende stappen worden gecombineerd om het klachtenonderzoek volledig te maken, is een termijn van 45 dagen niet haalbaar. De Klachtendienst hanteert voor deze klachten een behandeltermijn van 3 maanden.

2 OPZET VAN DE REGISTRATIE

Om tegemoet te kunnen komen aan de wettelijke verplichting om vóór 10 februari te rapporteren over het voorbije werkingsjaar, werd beslist om het registratiejaar af te sluiten op 30 november. Voorliggend rapport heeft aldus betrekking op de oproepen die de Klachtendienst van Kind en Gezin ontving in de periode van 1 december 2006 tot 30 november 2007.

Het aanvullen van het gegevensbestand werd afgesloten op 30 januari 2008. Op dat moment waren er nog 48 klachtendossiers die vóór 30 november 2007 geopend werden en nog in behandeling waren.

3 BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD: OVERZICHT

Totaal aantal oproepen

In 2007 ontving de klachtendienst van Kind en Gezin 1.631 oproepen waarbij de gebruiker een concreet probleem (of problemen) wilde bespreken. Oproepen waarbij louter informatie werd gevraagd en die geen ongenoegen betroffen en die aldus niet thuishoren op de Klachtendienst, werden niet in de registratie opgenomen.

Soms handelde 1 klachtenoproep over verschillende diensten waardoor in totaal 1.685 klachtendossiers werden opgesteld.

Tabel 1: Aantal oproepen versus aantal dossiers

<i>Aantal oproepers</i>	<i>Aantal dossiers</i>
1.631	1.685

Vragen naar klachten, informatie en meldingen

In 275 dossiers gaf de gebruiker aan *enkel informatie of advies te willen* over de context van een probleem of hoe hij/zij met een concreet ongenoegen zou kunnen omgaan.

Voor 108 dossiers werd *een melding* genoteerd. Het ging bijvoorbeeld om een melding van een defect bij Kind en Gezin of om een voorziening die zelf meldde dat er een probleem was binnen de eigen dienst. Voor deze oproepen werd geen klachtendossier gestart.

Bij melding van een defect over de dienstverlening van Kind en Gezin (52) zorgde de Klachtendienst ervoor dat de betrokken dienst gevat werd zodat die iets aan het probleem kon doen. Bij de andere meldingen (56) werden de oproepers geholpen door informatie of advies te verschaffen, door te verwijzen, te bemiddelen, de oproep door te geven als nuttige informatie enz.

De Klachtendienst behandelde verder 81 dossiers m.b.t. een probleem dat buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst van Kind en Gezin viel. Het ging om 40 oproepen over een intra-familiaal probleem en 41 oproepen over een andere dienst van de Vlaamse Overheid of een handelspraktijk. De Klachtendienst zorgde ervoor dat deze dossiers – middels de procedure *zorgmelding* - intern werden overgemaakt opdat de oproepers door Kind en Gezin werden geholpen door informatie te geven of gepast door te verwijzen. Deze 81 dossiers worden in wat volgt niet verder besproken.

De Klachtendienst opende in 2007 in totaal 1.255 klachtendossiers. Het gaat om 239 klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin zelf en 1.016 klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin. In deel 4 van dit rapport worden de klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin besproken, deel 5 handelt over de klachten over de voorzieningen onder toezicht van Kind en Gezin.

Tabel 2: Overzicht aard van dossiers uitgesplitst naar beklagde

	<i>Infovraag</i>	<i>%</i>	<i>Melding</i>	<i>%</i>	<i>Klacht</i>	<i>%</i>	<i>Som</i>	<i>%</i>
Kind en Gezin	28	10,2	52	48,1	239	18,4	319	18,9
Voorziening	226	82,2	43	39,8	1.016	78,0	1.285	76,3
Overige	21	7,6	13	12,0	47	3,6	81	4,8
Totaal	275	100,0	108	100,0	1.302	100,0	1.685	100,0

4 KLACHTEN OVER KIND EN GEZIN

4.1 Wijze van contactname en kanaal waarlangs de klacht over Kind en Gezin is binnengekomen

De 239 klachtendossiers over Kind en Gezin werden aangebracht door 231 ontevreden klanten. De Klachtendienst streeft naar een laagdrempelige contactname. Men kan de Klachtendienst bereiken langs verschillende communicatiekanalen.

Tabel 3: Wijze waarop contact wordt genomen met de Klachtendienst

	Kind en Gezin	%
Telefonisch	108	45,2
Brief	24	10,0
Mail	107	44,8
Persoonlijk contact		
Totaal	239	100,0

De communicatie via telefoon (45,2%) of via mail (44,8%) ligt zeer dicht bij elkaar. 10 % van de klagers verkiest per brief of fax contact te nemen.

Tabel 4: Klagers over Kind en Gezin in 2007 naar hun hoedanigheid

	Kind en Gezin	%	
Klager rechtstreeks	Ouder	189	79,1
	Primaire omgeving	5	2,1
	Personeel K&G		
	Voorzieningen K&G	19	7,9
	Diversen	9	3,8
Via een derde	Via personeelslid K&G	1	0,4
	Via voorziening K&G	2	0,8
	Via Vl. Ombudsdienst	12	5,0
	Via anderen	1	0,4
Onbekend	Onbekend	1	0,4
Totaal	239	100,0	

Bij het merendeel van de oproepen nam de klager zelf rechtstreeks contact op met de Klachtendienst. 81,2% van de oproepen (N=194) kwamen van ouders van jonge kinderen, aanstaande ouders, (kandidaat)adoptieouders of grootouders. Bij 7,9% van de oproepen (N=19) ging het om een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin die klacht wilde indienen over de instelling. Bij 3,8% (N=9) was de klager nog iemand anders (bijvoorbeeld tewerkgesteld in een dienst die met Kind en Gezin te maken heeft, een andere arts).

Bij 16 oproepen was er aanvankelijk geen rechtstreeks contact met de Klachtendienst en werd de klacht bijvoorbeeld via een personeelslid van Kind en Gezin, via de Vlaamse Ombudsdienst, via een voorziening of via nog een andere dienst (OCMW, thuisbegeleider) doorgegeven.

4.2 Ontvankelijkheid versus onontvankelijkheid

Tabel 5 : Ontvankelijke versus onontvankelijke klachten

	<i>Ontvankelijke klachten</i>	<i>Onontvankelijke klachten</i>	<i>Totaal</i>
Regionale PGO	69	6	75
Admin. en beleidsdiensten K&G	80	78	158
Vlaamse Centrale autoriteit Adoptie	3	3	6
Totaal	152	87	239

Tabel 5 geeft een overzicht van het aantal ontvankelijke en onontvankelijke klachten verspreid over de drie verschillende sectoren met name de regionale preventieve gezinsondersteuning, de administratieve en beleidsdiensten van Kind en Gezin en de Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie.

4.2.1 Onontvankelijke klachten

Van de 239 klachten die in 2007 werden ingediend over Kind en Gezin – waren er 152 ontvankelijk.

Tabel 6: Klachten over de Kind en Gezin in 2007 naar ontvankelijkheid en onontvankelijkheid

	<i>Aantal dossiers</i>	<i>%</i>
Ontvankelijk	152	63,6
Onontvankelijk	(87)	(36,4)
- Klacht buiten Kind en Gezin	2	0,8
- Over regelgeving of beleid	62	25,9
- Feiten meer dan één jaar oud	1	0,4
- Al eerder klacht ingediend over het zelfde	1	0,4
- Over beslissing waarvoor men bezwaar kan indienen	9	3,8
- Kennelijk ongegronde klacht	5	2,1
- Andere	7	2,9
Totaal	239	100,0

Gedurende het werkjaar 2007 ontving de Klachtendienst uiteenlopende klachten over het domein waarop Kind en Gezin actief is. Naast de kwalificatie onontvankelijk omwille van het feit dat de klacht betrekking had over het beleid of de regelgeving, noteerde de Klachtendienst volgende reden waarom een klacht onontvankelijk wordt gescoord : 2 klachtdossiers vielen buiten het domein waarop Kind en Gezin actief is. Voor één klachtdossier bleek na onderzoek dat de feiten waarover wordt geklaagd méér dan één jaar oud zijn. Een andere klachtdossier werd om reden dat de klager al eerder een klacht had ingediend over hetzelfde onontvankelijk verklaard.

Voor negen dossiers werd geklaagd over een beslissing van Kind en Gezin waarvoor nog bezwaar mogelijk is. Het betrof hier voornamelijk ouders welke niet tevreden waren met de beslissing tot intrekking van het attest van toezicht van de opvang waar hun kindje ging waarbij de bezwaartermijn nog niet was afgelopen.

Zes klachtdossier bleken na een eerste onderzoek door de Klachtendienst kennelijk ongegrond. Tenslotte werd geoordeeld dat in zeven klachtdossiers –spijs een vraag van de Klachtendienst naar bijkomende informatie- er onvoldoende informatie werd verstrekt.

Klachten over het beleid geven aan wat (sommige) gebruikers van Kind en Gezin verwachten. Aangezien deze klachten betrekking hebben op hetzij de regelgeving hetzij het beleid kan de Klachtendienst hierover geen onderzoek voeren. Deze klachten worden als onontvankelijk geregistreerd doch de inhoud ervan wordt aan de betrokken beleidsafdeling wel meegedeeld : soms louter ter informatie soms wordt er een korte reactie van de beleidsafdeling gevraagd. Het gaat over iets meer dan 25% (62 dossiers) van het totaal van de klachten. Hierna wordt een overzicht gegeven van de inhoud van deze onontvankelijke klachten.

Inhoud van de onontvankelijke klachten over de sector kinderopvang.

- Zo vond een onthaalouder van een dienst voor onthaalouders het niet logisch dat op het totaal van de onkostenvergoeding de rsz-bijdrage wordt ingehouden omdat een deel van deze vergoeding ook wordt gebruikt om eten te kopen voor de kindjes, om verwarming te betalen ect.
- Een andere klacht van een onthaalouder aangesloten bij een dienst betreft het feit dat er geen premie is voorzien om (speelgoed)materiaal dat al lang wordt gebruikt (ongeveer 10 jaar), te vervangen.
- Klachten over de ervaring dat er te weinig opvangaanbod is komt het meest voor, zeker in grootsteden.
- Ouders blijven alert voor het eten dat hun kroost krijgt aangeboden. Zo ontving de Klachtendienst een klacht van een ouder omdat deze vond dat de opvangvoorzieningen te weinig geïnformeerd werden over de aanwezigheid van onnodige suikers in koekjes (betterfood) en meel.
- Verder ontving de Klachtendienst een klacht van een ouder over de wijze waarop de ouderbijdrage in een situatie van gescheiden ouders wordt berekend. Zo vond deze ouder het niet eerlijk dat bij de berekening van zijn ouderbijdrage er geen rekening wordt gehouden met de alimentatie welke hij als gescheiden ouder betaalt.
- Verder vond een klager dat het niet kon dat geen diplomavereiste is vereist voor wie een zelfstandige opvang runt. Deze ouder vond dat dit ten koste gaat van de pedagogische kwaliteit.
- Dat niet iedereen dezelfde mening is toegedaan blijkt hierna. Zo ontving de Klachtendienst zowel een klacht van een ouder die vond dat de regelgeving m.b.t. de bezetting soepeler moest worden als ook een klacht van een andere ouder die vond dat zeven kindjes voor één persoon –zoals de huidige regelgeving inzake zelfstandige opvang bepaalt- niet kan.
- Een andere klager vindt het niet logisch dat er een verschil bestaat in de berekening van de toegestane capaciteit naargelang het een zelfstandige onthaalouder betreft of een onthaalouder verbonden aan een dienst voor onthaalouders.
- Ook was er kritiek op de regelgeving m.b.t. de personeelsbezetting in de zelfstandige sector. Concreet vond deze klager het niet logisch dat boven de 18 maand één personeelslid voor 10 kinderen nodig is en jonger dan 18 maand één personeelslid voor 7 kinderen. Deze klager vindt dat kinderen boven de 18 maand, door hun grotere drang naar exploratie, meer toezicht vragen.
- De Klachtendienst ontving ook een klacht van een ouder welke vond dat de huidige regelgeving geen bevoegdheid biedt voor Kind en Gezin om tussen te komen m.b.t. disputen over contracten in de zelfstandige sector. Deze ouder vindt dat door de schaarste aan opvang je als ouder verplicht voelt een contract te tekenen en de waarborg te betalen, uit vrees geen andere opvang te hebben. Deze ouder vindt dat Kind en Gezin bevoegdheid zou moeten hebben om hierover te kunnen optreden.
- Andere klachten over het beleid van de sector kinderopvang handelenden onder andere over de wijze waarop de vergoeding van een onthaalouder aangesloten bij een dienst wordt berekend alsook haar statuut.

Inhoud van de onontvankelijke klachten over de Klachtendienst.

De Klachtendienst ontving één klacht over hun beleid. Zo vindt een ouder dat een inspectie-opdracht moet kunnen worden opgemaakt zonder dat daarbij wordt vermeld dat het n.a.v. een anonieme klacht is.

Inhoud van de onontvankelijke klachten over de sector preventie gezinsondersteuning

De Klachtendienst ontving een klacht van een dokter verbonden aan een Centrum voor Leerlingen Begeleiding waarbij hij meedeelt dat de dossiers die door Kind en Gezin worden doorgestuurd dikwijls onleesbaar zijn. Hij suggereerde om deze gegevens te digitaliseren. Een ouder merkte op dat er bijna geen informatie te vinden is over kindjes met platte hoofdjes. Een andere ouder vond dat de Kind en Gezinijs een gratis nummer zou moeten zijn.

4.2.2 Ontvankelijke klachten

De 152 ontvankelijke klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin hadden betrekking op verschillende afdelingen en diensten (zie tabel 8).

Tabel 7: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten Kind en Gezin in 2007 naar de dienst waarover het gaat

	<i>Aantal ontvank. klachten</i>	<i>Aantal (deels) gegrond</i>
Regionale preventieve gezinsondersteuning	69	33
Kinderopvang (centraal of provinciaal)	21	4
Preventieve gezinsondersteuning (centraal of provinciaal)	26	15
Communicatie, Kind en Gezin- lijn	20	8
Provinciale afdeling, een KO of PGO	1	1
Juridische dienst	1	1
Klachtendienst	10	3
Ondersteunende diensten, infrastructuur,...	1	1
Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie	3	2
Totaal	152	68

De kwalificatie *deels gegrond* wordt verleend, indien na onderzoek blijkt dat één van de verschillende klachtitems (met een maximum aan vier per klacht) gegrond wordt bevonden. De kwalificatie *gegrond* wordt gegeven indien de klachtinhoud na onderzoek wordt bevestigd.

In wat hierna volgt, wordt een bespreking van de klachten over de diensten van Kind en Gezin weergegeven. Deze diensten worden opgesplitst in drie groepen: de regionale preventieve gezinsondersteuning, de administratieve diensten en tenslotte de Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie.

4.2.2.1 Ontvankelijke klachten over de regionale preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin

Naast de 69 ontvankelijke klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin waren er zes onontvankelijk. Vier omdat ze te vaag bleven en er geen bijkomende informatie werd verstrekt, één omdat de inhoud waarover werd geklaagd meer dan één jaar oud was en tenslotte bleek uit het eerste contact dat de klacht kennelijk ongegrond was.

Eindbevinding

Tabel 8: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning in 2007 naar de dienst waarover het gaat

	<i>Aantal ontvank. klachten</i>	<i>Aantal (deels) gegrond</i>
Regioteamlid (RTL)	67	31
Onduidelijk eigen of uitbestede zorg	2	2
Totaal	69	33

Iets minder dan de helft van de klachten (N=33 of 47 %) werd (deels) gegrond bevonden, 2 werden beschouwd als een terechte opmerking, 6 (8%) waren ongegrond en 22 werden betwist (31 %). Ongeveer 11 % (6) van de klachtendossiers kon worden afgesloten zonder tot een eindbevinding te komen, omdat door het geven van informatie de klager meer begrip kon opbrengen voor het verloop van de dienstverlening of omdat het probleem ondertussen werd opgelost.

Voorwerp van de ontvankelijke klachten.

Voor iedere klacht kon de Klachtendienst maximaal vier onderwerpen registreren⁴. In totaal registreerde de Klachtendienst 82 onderwerpen. Als mogelijke thema's werd de lijst van de ombudsnormen gehanteerd.

Tabel 9: Aantal keren dat een ombudsnorm werd geschonden bij de ontvankelijke klachten en bij de (deels) gegronde klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin 2007

	Ombudsnormen bij ontvank. klachten (N=69)	Aantal (deels) gegronde (N= 33)
Afspraak niet nakomen	20	15
Ontoereikende informatieverstrekking	18	10
Onheus behandeld, onvriendelijk, ongepast	18	3
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	16	8
Te lang moeten wachten	5	3
Onvoldoende bereikbaar	2	2
Te weinig discreet	2	-
Andere	1	-
Totaal	82	41

Er werd het vaakst geklaagd over het niet nakomen van de afspraken. Klachten over ontoereikende informatie en klachten over onheus, onvriendelijk of ongepast behandeld worden staan op een gedeelde tweede plaats. De derde plaats wordt bezet omdat men niet akkoord was met de inhoud van de dienstverlening, een beslissing of de geleverde prestatie.

Het is aangewezen dat voor een correct begrip over het aantal ontvankelijke klachten wat betreft *ontoereikende informatieverstrekking* (20%) hierbij volgende duiding wordt gegeven.

In de maanden januari '07 – februari '07 ontving de Klachtendienst verschillende oproepen die samen hingen met de beslissing van de minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin om vanaf 1 januari 2007 het prevenar-vaccin gratis ter beschikking te stellen.

Sommige ouders die een afspraak hadden in januari '07 of februari '07 voor het vaccineren met Prevenar klaagden erover dat ze door Kind en Gezin niet op de hoogte werden gebracht dat het vaccin gratis op het consultatiebureau aanwezig zou zijn en dus niet meer aangekocht diende te worden. Het gaat om ouders die een voorschrift voor Prevenar ontvingen van de CB arts (bijvoorbeeld eind november '06 of december '06) en waarvan Kind en Gezin dus op de hoogte was dat er een afspraak was gemaakt voor het toedienen van dit vaccin.

De communicatie over het gratis zijn van voormeld vaccin werd op ministerieel niveau via persmededeling verstuurd. Aanvullend hierop heeft Kind en Gezin hierover op haar website een bericht geplaatst. Naar aanleiding van de klachten van de ouders is bij Kind en Gezin het besef gegroeid dat deze informatie onvoldoende is geweest. Kind en Gezin heeft daarom een bijkomende inspanning gedaan. Ouders wiens kindje in de nabije toekomst een pneumokokkenvaccin nodig had, werden midden april, hetzij telefonisch, hetzij schriftelijk verwittigd.

Kind en Gezin heeft deze ervaring onder de aandacht van de beleidsmakers gebracht, opdat in de toekomst extra aandacht wordt besteed naar timing en praktische uitvoering van beslissingen. De Klachtendienst was van oordeel dat de ombudsnorm " ontoereikende informatieverstrekking" werd geschonden, voor deze gevallen waarvan Kind en Gezin op de hoogte was dat er een afspraak was gemaakt voor het toedienen van het pneumokokkenvaccin en de ouders niet behoorlijk informeerde dat dit vaccin gratis is.

Tot slot nog enkele voorbeelden uit de klachtencategorie waarover het vaakst werd geklaagd (inhoud geleverde prestatie): onder andere het feit dat een verpleegkundige, n.a.v. een probleem over niet voldoende drinken, de mama een ander merk van flesje heeft voorgesteld dan hetgeen de mama gebruikte voor haar kindje. Nadien bleek dat de oorzaak niet lag bij het merk van flesje

⁴ Het voorwerp van de klacht werd in de registratie enerzijds omschreven in korte bewoordingen en anderzijds gescoord aan de hand van codes. Richtlijn was om alle voorwerpen van de klacht te scoren met een maximum van 4. Indien 1 van deze voorwerpen ontvankelijk was, werd de klacht behandeld. De onontvankelijke voorwerpen van de klacht werden als thema in de registratie behouden.

doch bij het soort speentje. Deze ouder had het ook moeilijk dat de verpleegkundige een specifiek merk van een flesje voorstelde.

Of de klacht van een papa welke vond dat een gezinsondersteuner te opdringerig overkwam in het kader van het omgangrecht n.a.v. zijn echtscheiding. De gezinsondersteuner dreigde ermee naar consulente te bellen als de mama haar kind niet mee krijgt.

4.2.2.2 Ontvankelijke Klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin

Eindbevinding

De 80 ontvankelijke klachten over de administratieve –en beleidsafdelingen van Kind en Gezin hadden betrekking op verschillende afdelingen en diensten (zie tabel 11). Met het hoogst aantal ontvankelijke klachten voor PGO, gevolgd door Kinderopvang. De Kind en Gezin-lijn staat op de derde plaats.

Tabel 10: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin in 2007 naar de dienst waarover het gaat

	(deels) gegrond klacht	%	niet (deels) gegronde klacht	%	niet afgewerkt dossier	%	Totaal	%
PGO : centraal of provinciaal	15	45,5	11	23,9			26	32,5
Kinderopvang: centraal of prov.	4	12,1	17	37,0			21	26,3
Communicatie, K&G- lijn	8	24,2	12	26,1			20	25,0
Klachtendienst	3	9,1	6	13,0	1	100,0	10	12,5
Prov. afdeling: niet KO of PGO	1	3,0					1	1,3
OD, infrastructuur	1	3,0					1	1,3
Juridische dienst	1	3,0					1	1,3
Totaal	33	100,0	46	100,0	1	100,0	80	100,0
%	41,3		57,5		1,3			

Van de 80 ontvankelijke klachten werden 33 (deels) gegrond bevonden (41,3%).

De categorie *niet (deels) gegronde klacht* kan worden onderverdeeld in 22 ongegronde klachtdossiers, 11 betwiste klachtdossiers, 6 klachtdossier werden als terechte opmerking gescoord, voor 3 klachtdossier werd de opvolging van de klacht door een interne dienst van Kind en Gezin verder opgenomen en voor 4 klachtdossiers bleek dat de klacht zonder voorwerp was.

Voorwerp van de klachten

Voor iedere klacht konden tot 4 onderwerpen geregistreerd worden. Als mogelijke thema's werd de lijst van ombudsnormen gehanteerd. Voor de 80 ontvankelijke klachten over een administratieve dienst werden samen 1046 ombudsnormen aangeduid als voorwerp van de klacht.

Tabel 11: Aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de ontvankelijke klachten en bij de (deels) gegronde klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin in 2007

	Ombudsnormen bij ontvankelijke klachten (N=80)	Aantal (deels) geground (N=33)
Ontoereikende informatieverstrekking	29	19
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	25	7
Te lang moeten wachten	15	8
Afspraak niet nakomen	8	2
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	6	3
Onvoldoende bereikbaar	5	2
Praktisch probleem	4	1
Te weinig discretie	1	-
Andere	1	-
Totaal	94	42

Er werd het vaakst geklaagd over het geven van onvoldoende informatie. Op de tweede plaats kwamen de klachten over de inhoud van een beslissing of prestatie van een administratieve dienst en op de derde plaats kwamen de klachten over het lange wachten op een beloofde telefoon, beloofde informatie of een antwoord op een gestelde vraag

Van de 21 ontvankelijke klachten over het **domein kinderopvang** waren er 4 (deels) gegrond. 9 klachtdossiers waren ongegrond, 4 bleven betwist, 2 werden als "terechte opmerking" gescoord en tenslotte werd de inhoud van 2 klachten ter informatie doorgegeven aan de betrokken afdeling voor kennisname. De (deels) gegronde klachten betrof onder andere het feit dat Kind en Gezin afspraken met de opvang maakte m.b.t. het behoud van het attest van toezicht, doch de ouder werd hierover niet geïnformeerd. Deze ouder vindt dat dit niet kan, omdat haar kindje naar deze opvang gaat. Ook was er een klacht dat een ouder te lang heeft moeten wachten op een schriftelijk antwoord van de een provinciale afdeling.

Van de 26 ontvankelijke klachten over het **domein Preventieve Gezinsondersteuning** waren 15 (deels) gegronde klachten. Het betrof voornamelijk klachten m.b.t. het geven van onjuiste informatie (ouders vonden dat Kind en Gezin hun actiever diende in te lichten over het gratis zijn van pneumokokkenvaccin) Verder werden 5 klachtdossiers ongegrond bevonden, 2 bleven betwist en bij 2 klachtdossiers werd de behandeling stopgezet omdat hetzij er te weinig info werd bekomen van de klager hetzij omdat het probleem reeds was verholpen.

Bij de sector **Kind en Gezin-lijn** werden 8 van de 20 ontvankelijke klachtdossier (deels) gegrond bevonden. Zo klaagde een ouder dat de Kind en Gezin-lijn een mondelinge afspraak geeft voor een consult op het consultatiebureau en dit schriftelijke bevestigt. Bij aankomst bleek dat het consultatiebureau gesloten is. Ook andere ouders stonden voor een gesloten deur. Een andere ouder klaagde over het feit dat een medewerker van de Kind en Gezin-lijn haar niet opbelde niettegenstaande haar dit was beloofd. Tenslotte klaagde een ouder over de onvriendelijke toon waarop een medewerkster van de Kind en Gezin lijn haar aansprak. Volledigheidshalve wordt nog vermeld dat 3 klachten over de Kind en Gezin-lijn ongegrond waren, 2 werden als terechte opmerking gekwalificeerd, 4 waren betwist, voor 1 werd de klachtbehandeling beëindigd bij gebrek aan bijkomende informatie van de klager en voor 1 klachtdossier werd de inhoud ter kennisname aan de sectorverantwoordelijke meegedeeld.

Bij de ene klacht die betrekking had op de **openbaarheid van bestuur**, moest de klant te lang wachten op een kopie van een verslag.

Bij de 3 (deels) gegronde klachten over de **Klachtendienst** handelde er één over te lang moeten wachten, één over het feit dat een afspraak niet werd nakomen en één over de prestatie (in een brief niet voldoende gespecificeerd wat de Klachtendienst bedoelde).

4.2.2.3 Klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie

Omwille van de specifieke plaats van de Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie t.a.v. Kind en Gezin, werd gekozen om de klachtbespreking van de VCA afzonderlijk toe te lichten.

De Klachtendienst ontving in 2007 6 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie, waarvan 3 ontvankelijke en 3 onontvankelijke. Deze laatste categorie handelde over het beleid, met name

- Eén klacht handelde over het feit dat de adoptiecursus verplicht is voor kandidaat-adoptieouders.
- Een andere klacht was een aanklacht tegen de lange wachtlijst waarbij de onderbemanning van de CAW's werd aangehaald. Deze klager vond de procedure een bureaucratische gang van zaken.
- Eén klager vond het niet kunnen dat er geen mogelijkheid is om het maatschappelijk verslag van een CAW nog te bespreken op de dienst om eventueel aanpassingen op te nemen. Deze klager klaagde ook dat er geen wettelijke vereiste wordt vooropgesteld voor medewerkers van een dienst maatschappelijk onderzoek om "ervaring" te hebben.

De drie ontvankelijke klachten hadden betrekking op 4 verschillende onderwerpen, met name werd het onderwerp *niet akkoord met de inhoud van de beslissing/prestatie* als het onderwerp *onvoldoende informatieverstrekking en afspraak niet nakomen* steeds één keer gescoord. Het onderwerp *te lang moeten wachten* werd twee keer gescoord.

Enkel de klacht waarbij de ombudsnorm "te lange behandelingstermijn" werd aangehaald, bleek na onderzoek gegrond. Het betrof concreet de lange wachttermijn op de start van voorbereidingscursus.

De klacht met betrekking tot het geven van onjuiste/te weinig info was ongegrond, de overige klachten kregen na onderzoek als kwalificatie "betwist."

4.3 Samenvatting: eindbevinding van de ontvankelijke klachten over Kind en Gezin en oplossen van het probleem

Bij de klachten over Kind en Gezin kan men inhoudelijk een onderscheid maken tussen enerzijds de 75 klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van de instelling en anderzijds de 158 klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning aan (aanstaande) ouders van jonge kinderen "ten velde" en de 6 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie.

Samen gaat het om 239 klachten waarvan er 152 ontvankelijk waren.

Hieronder volgt een overzicht van de eindbevinding én de mate waarin het gesignaleerde probleem werd opgelost.

Tabel 12 : Aantal ontvankelijke klachten over Kind en Gezin in 2007 naar de eindbevinding

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Gegrond of deels gegrond	68	44,8
Klacht blijft betwist	34	22,4
Ongegrond	28	18,4
Terechte opmerking	8	5,3
Opvolging door andere dienst binnen K&G of door IVA inspectie	7	4,6
Klacht stopgezet*	4	2,6
Andere	2	1,3
Nog niet afgewerkt op het moment van de registratie	1	0,7
Totaal	152	100,0

* bijvoorbeeld omdat de klager daarom verzocht of omdat er geen bijkomende informatie werd gegeven of omdat het voorwerp van de klacht wegviel (het probleem ondertussen vanzelf was opgelost of door toedoen van de klachtendienst werd opgelost)

Bij 44,8 % van de ontvankelijke klachten over een dienst of de dienstverlening van Kind en Gezin was minstens deels gegrond. Het ging om 29 gegronde en 39 deels gegronde klachten. Op de tweede plaats staan de betwiste klachten. Verder blijkt dat bijna 1 op de 5 van de ontvankelijke klachten ongegrond was.

De verdeling van de (deels) gegronde klachten is als volgt: 2 dossiers over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie, waarbij 5 ombudsnormen werden gescoord, 33 dossiers over de eigen preventieve gezinsondersteuning, waarbij 41 ombudsnormen werden gescoord en ook 33 dossiers over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin waarbij 46 ombudsnormen werden gescoord.

Tabel 13: Aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de gegronde en deels gegronde klachten over Kind en Gezin in 2007

	Aantal ombudsnormen ontvank. klachten (N=68)	% van klachtendossiers (N=68)
Ontoereikende informatieverstrekking	30	44,1
Afspraak niet nagekomen	17	25,0
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	16	23,5
Te lang moeten wachten	13	19,1
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk (Interne) richtlijn, beleid	6	8,8
Onvoldoende bereikbaar	5	7,4
Praktisch probleem	4	5,9
Te weinig discretie	1	1,5
Totaal	92	-

De meeste (deels) gegronde klachten (44,1 %) hadden betrekking op het geven van ontoereikende informatie. Verder toont deze tabel aan dat bij 1 op 4 (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin (25 %) de ombudsnorm " afspraak niet nakomen" werd geschonden.

Tabel 14: Aantal (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin in 2007 naar de mate van oplossing

	Aantal (deels) gegrond	%
Opgelost	21	30,9 %
Deels opgelost	8	11,8 %
Onopgelost	25	36,8 %
Onduidelijkheid over de oplossing	14	20,6 %
Totaal	68	100,0%

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

Bij 30,9 % van de (deels) gegronde klachten werd er een oplossing aangeboden. Bij 36,8 % van de (deels) gegronde klacht bleef de klacht onopgelost. Ongeveer 1 op 5 van de (deels) gegronde klachten was er voor de Klachtendienst onduidelijkheid over de oplossing.

4.4 Termijnen voor de behandeling van de klachten over Kind en Gezin

Bij klachten over Kind en Gezin werd de ontvangstmelding gemiddeld na 5,21 kalenderdagen verstuurd. De mediaan lag op 6 dagen.

Bij ongeveer 94,1 % van de klachtendossiers (ontvankelijk én onontvankelijke klachten) werd de ontvangstmelding binnen de 10 dagen verstuurd.

Wanneer de ontvangstmelding later werd verstuurd, ging het vaak om een dossier waarbij niet alleen de ontvangst werd bevestigd maar onmiddellijk ook het inhoudelijk (definitief) antwoord kon worden verschaft.

Bij twee dossiers kon geen ontvangstmelding worden verstuurd omdat de gegevens niet waren gekend.

Tabel 15: Klachten over Kind en Gezin in 2007 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de ontvangstmelding

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
0 tot 10 dagen	225	94,1
11 tot 30 dagen	12	5,0
Geen datum	2	0,8
Totaal	239	100,0

De klant die klacht indiende over Kind en Gezin kreeg gemiddeld na 39,77 kalenderdagen de eindbevinding. De mediaan lag op 32 dagen. Sommige dossiers werden na het versturen van de eindbevinding nog niet afgesloten omdat de klachtenbehandelaar oordeelde dat een opvolging met het oog op verder herstel nog aangewezen was.

Bijna 2 op 3 klachten werden behandeld binnen de termijn die het klachtendecreet oplegt (= 45 dagen).

Indien in de registratie geen datum van bevinding werd ingevuld (omdat er geen contactgegevens zijn gekend) dan werd de datum van *afsluiten dossier* gebruikt om de afsluitingstermijn te berekenen.

Tabel 16: Klachten over Kind en Gezin in 2007 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en de eindbevinding

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
0 tot 45 dagen	153	64,6 %
46 tot 90 dagen	55	23,2 %
91 dagen of meer	29	12,2 %
Totaal *	237	100,0 %

* Voor 2 van de 239 klachtendossiers werd geen eindbevinding verzonden bij gebrek aan contactgegevens.

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:
Klachtendienst Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

1. Cijfergegevens

TOTAAL AANTAL KLACHTEN

	Aantal
Totaal aantal klachten:	93

Het totaal aantal klachten bij de Klachtendienst van het VAPH is in 2007 gedaald ten opzichte van 2006. In 2006 waren het er nog 102, in 2007 waren het er 93.

Hierna volgen een aantal verklaringen.

Het aantal klachten tegen voorzieningen is beduidend gedaald. De Klachtendienst van het VAPH behandelde in 2007 voor het eerst gedurende een volledig jaar enkel nog de klachten die op het VAPH toekwamen. Van de klachten die bij het Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin belanden, heeft onze Klachtendienst immers meestal geen weet meer.

In de daling van het aantal klachten speelt ook nog steeds het groeiende positieve effect van het kwaliteitsbeleid in de voorzieningen. Dat beleid zorgt ervoor dat steeds meer klachten binnen de voorzieningen via de interne klachtenprocedure behandeld worden.

Ook de overheveling van de bevoegdheden over opleiding en tewerkstelling van personen met een handicap in Vlaanderen van het VAPH naar de VDAB op 1 april 2006 laat zich nog steeds voelen in de daling van het aantal klachten. Ook hier is 2007 het eerste volledige jaar waarbinnen het VAPH de bevoegdheden over de beschutte werkplaatsen en het hele arbeidstrajectbegeleidingscircuit niet meer uitoefende.

Tenslotte is het aantal klachten omtrent de beslissingen voor hulpmiddelen en de beslissingen voor een PAB gehalveerd. Voor de hulpmiddelen heeft dat in eerste instantie te maken met de vlottere afhandeling van de dossiers in de provinciale afdelingen van het VAPH, waar de achterstand stilaan volledig wordt weggewerkt. Op die manier worden de mensen met een handicap vlotter geholpen en uitbetaald, wat een gunstig effect heeft. Voor PAB's valt de daling niet zo eenduidig te verklaren. Misschien heeft het te maken met de betere communicatie over de toewijzing en inschaling van de budgetten, waardoor PAB-aanvragers beter weten waar ze aan toe zijn. Bovendien komen er elk jaar een aantal budgetten bij, waardoor het aantal effectief toegekende budgetten jaarlijks stijgt. Toch blijft er nog een aanzienlijke wachtlijst voor PAB.

Tegenover bovenstaande dalingen staat een beduidende verhoging van het aantal klachten tegen de wachtlijsten voor een plaats in een voorziening. Meer duiding hierover in hoofdstuk 3. Klachtenbeeld 2007.

Drager van de klachten en kanalen waarlangs klachten binnenkomen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	32
	mail:	38
	telefoon:	19
	fax:	2
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	60
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	17
	via georganiseerd middenveld:	6
	andere kanalen:	9

Onder 'andere kanalen' zitten de klachten die bij het VAPH ingediend worden via andere overheidsinstanties dan de Vlaamse Ombudsdienst en via of vanuit voorzieningen.

Termijn van beantwoording

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	86 klachten
	meer dan 45 dagen:	7 klachten
	gemiddelde:	21 dagen

Op het vlak van de behandelingstermijn van de klachten is de situatie ongewijzigd tegenover 2006. Het goede resultaat van 2006 is gehandhaafd.

ONONTVANKELIJKE KLACHTEN

Aantal onontvankelijke klachten:	29
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	1
	Anoniem:	3
	Beleid en regelgeving:	3
	Geen Vlaamse overheid:	20
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

1 klacht was onontvankelijk op basis van 2 redenen van onontvankelijkheid.

De grootste categorie onontvankelijke klachten zijn de klachten die niet behoren tot de bevoegdheid van de Vlaamse overheid (lees: VAPH). Het fenomeen dat de burger zijn weg niet vindt in het kluwen van de overheid en dus niet weet waar hij zijn klacht moet indienen, is niet nieuw. De Communicatiedienst van het VAPH probeert hieraan door een efficiëntere communicatie naar de doelgroep iets te doen, maar het is géén eenvoudige zaak.

7 klagers hadden zich tot de VDAB moeten wenden, 3 tot het Agentschap Zorg en Gezondheid en 3 tot hun multidisciplinair team (MDT) of de overheidsinstantie waaronder dat team ressorteert.

De onontvankelijke klachten komen verder niet voor in de cijfers noch in de algemene inhoudelijke bespreking. Dit wil uiteraard niet zeggen dat die klachten verticaal geklasseerd worden. Die klachten worden wel onontvankelijk verkaart, maar de Klachtendienst probeert, vanuit zijn sociale opdracht, de klager in ieder geval een stapje dichterbij een oplossing te brengen, al is het dikwijls enkel door gericht door te verwijzen.

ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Gegrontheid en mate van oplossing

Aantal ontvankelijke klachten:	64
--------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrontheid	gegrond:	59
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	24
	deels opgelost:	10
	onopgelost:	25

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

Over de onopgeloste klachten staat enige duiding te lezen onder 2. Inhoud van de ontvankelijke klachten.

Ombudsnormen

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen	
Ombudsnorm	Aantal klachten
Niet-correcte beslissing:	27
Te lange behandeltermijn:	18
Ontoereikende informatieverstrekking:	8
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	7
Andere:	0

1 klacht had betrekking op een tweevoudige ombudsnorm.

Over de opdeling van de gegronde klachten volgens de inhoud en volgens de ombudsnormen staat een tabel onder 2. Inhoud van de ontvankelijke klachten.

2. Inhoud van de ontvankelijke klachten

Indeling van de klachten in inhoudelijke categorieën

Inhoudelijke categorieën	Aantal per categorie
Klachten tegen de wachtlijsten voor een plaats in een voorziening	12
Klachten tegen voorzieningen	17
Klachten omtrent de beslissing voor een hulpmiddel	16
Klachten omtrent de beslissing voor een PAB	4
Klachten omtrent andere aangelegenheden	15

Indeling van de klachten in inhoudelijke categorieën, en volgens de mate van gegrondheid

Inhoudelijke categorieën	Aantal gegronde klachten	Aantal deels gegronde klachten	Aantal ongegronde klachten
Klachten tegen de wachtlijsten voor een plaats in een voorziening	12	0	0
Klachten tegen voorzieningen	16	0	1
Klachten omtrent de beslissing voor een hulpmiddel	13	0	3
Klachten omtrent de beslissing voor een PAB	3	0	1
Klachten omtrent andere aangelegenheden	15	0	0

Indeling van de gegronde klachten in inhoudelijke categorieën en volgens de mate van oplossing

Inhoudelijke categorieën	Aantal opgeloste klachten	Aantal deels opgeloste klachten	Aantal onopgeloste klachten
Klachten tegen de wachtlijsten voor een plaats in een voorziening	1	0	11
Klachten tegen voorzieningen	6	3	7
Klachten omtrent de beslissing voor een hulpmiddel	7	4	2
Klachten omtrent de beslissing voor een PAB	1	0	2
Klachten omtrent andere aangelegenheden	9	3	3

Opgeloste klachten

- omtrent de beslissing voor een hulpmiddel

In 3 van de 7 gevallen klaagden de indieners (deels) over de bejegening door het personeel van de VAPH. Telkens was de gegrondheid van die klachten niet of bijna niet te achterhalen.

- tegen voorzieningen

In 3 van de 6 gevallen heeft het Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin de directie van de betrokken voorzieningen ertoe verplicht de aangeklaagde handelwijze aan te passen aan de reglementering.

In 2 van de 6 gevallen hadden de voorzieningen correct gehandeld.

Onopgeloste klachten

- tegen de wachtlijsten voor een plaats in een voorziening

Het aantal onopgeloste klachten hier is opvallend maar niet verwonderlijk. Hierover staat enige duiding te lezen onder 3. Klachtenbeeld 2007.

- tegen voorzieningen

In 5 van de 7 gevallen was er overduidelijk een gebrek aan constructieve communicatie tussen de klager en de voorziening. In 2 gevallen had de klager de interne klachtenprocedure ook niet doorlopen.

Indeling van de gegronde klachten in inhoudelijke categorieën en volgens de ombudsnorm

Inhoudelijke categorieën	Inhoud	Termijn	Infor- matie	Bereik- baarheid	Beje- gening	Andere
Klachten tegen de wachtlijsten voor een plaats in een voorziening	0	12	0	0	0	0
Klachten tegen voorzieningen	10	1	2	0	3	0
Klachten omtrent de beslissing voor een hulpmiddel	6	3	3	0	2	0
Klachten omtrent de beslissing voor een PAB	3	0	0	0	0	0
Klachten omtrent andere aangelegenheden	8	2	3	0	2	0

In de klachten omtrent de beslissing voor een hulpmiddel zit een klacht die onder twee ombudsnormen hoort, met name onder termijn en informatie.

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

1. De wachttijd voor een geschikte plaats in een voorziening
2. De werking van de voorzieningen
3. De beslissingen voor hulpmiddelen
4. De beslissingen voor een Persoonlijke-assistentiebudget.

De wachttijd voor een geschikte plaats in een voorziening

Op 12 ontvankelijke klachten tegen de wachtlijsten bleven er 11 onopgelost. Dit is niet verwonderlijk. Voor veel zorgvormen is de vraag groter dan het huidig aanbod. Dat is een bekend gegeven. Daarom worden de meest urgente zorgvragen normaliter 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 veel van de geregistreeerde zorgvragen niet zo urgent zijn. Daarom spreken we niet langer van een wachtlijst, maar van een Centrale Registratie van de Zorgvragen (CRZ). Ook de steeds betere en meer verfijnde registratie zorgt voor een stijging van het aantal personen op de CRZ. En er zijn uiteraard zorgvragen die wél urgent zijn en waarvoor niet onmiddellijk een oplossing bestaat. Het zijn dan ook dergelijke zorgvragers die over de wachttijden klagen bij de Klachtendienst van het VAPH.

Een bijkomend probleem is het feit dat de voorzieningen niet door het VAPH verplicht kunnen worden om specifieke personen met een handicap op te nemen. Er is **geén opnameplicht**. Er bestaat **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). Het **goedgekeurde besluit op de zorgregie** wil in deze voor meer transparantie zorgen. De 5 nieuwe zorgcoördinatoren van het VAPH nemen aan dat regionaal overleg deel. (De ROG's bestaan uit vertegenwoordigers van de provincies, gebruikers, doorverwijzers, voorzieningen en het VAPH. Zij zijn de **overlegorganen binnen de provincies** die ervoor moeten zorgen dat effectief de meest urgente zorgvragen absolute prioriteit krijgen.)

Verwijderd: Provinciaal is er wel een

Verwijderd: diverse

Verwijderd: dus

Verwijderd: regio's

Verwijderd: zouden

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

Ook de **permanente stijging van het aantal registraties** baart zorgen. Doordat sommige ziektebeelden, zoals bijvoorbeeld autisme, steeds beter gekend zijn en in een **steeds** vroeger stadium gediagnosticeerd worden, schrijven steeds **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 vraagt tijd. Dit alles maakt dat **de meeste klachten rond de wachtlijsten**, hoe terecht ook, niet opgelost kunnen worden.

Verwijderd: méér en méér

Verwijderd: deze wachtlijst.

Verwijderd: deze klachten,

Er zijn ook steeds meer klachten over de opvang van kinderen/jongeren met een verstandelijke handicap (al dan niet met autisme) en gedragsstoornissen. Het lijkt voor deze doelgroep heel moeilijk om een geschikte opvang te vinden. Ze horen niet thuis in de psychiatrie, kunnen dikwijls geen voldoende veilige opvang krijgen in de gehandicaptensector (maken hun omgeving onveilig) en horen ook niet in de bijzondere jeugdzorg thuis

De werking van de voorzieningen

10 klachten tegen voorzieningen hebben de 'inhoud' als ombudsnorm. Voor 5 van die 10 klachten komt de grond van de klacht ongeveer op hetzelfde neer. Het gaat telkens om gevallen waarbij de ouders grondig van mening verschillen over bepaalde opvattingen van de voorziening op het vlak van de begeleiding van hun kind. De betrokken voorzieningen hebben allen moeite om om te gaan met de goedbedoelde bemoeienissen van de ouders. Concreet gaat het over de relatievorming van het kind, de onzorgvuldige en daardoor verdachte handelwijze van de voorlopige bewindvoerder, de stigmatisering van het kind op basis van één enkel gewelddadig incident, de geschiktheid van de voorziening voor het kind in kwestie en de vraag tot verzorging door een eigen kinesist.

Door de SLA (Service Level Agreement) met het Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin is er in de klachtenprocedure voorzien dat enkel de bevoegde inspecteurs ingeschakeld kunnen worden om een onderzoek in

de betreffende voorziening te voeren. Deze samenwerking met de inspecteurs loopt tamelijk vlot. Dikwijls is Inspectie al op de hoogte van de aangeklaagde toestand in de voorziening, waardoor het probleem op een evenwichtige manier in kaart kan gebracht worden. De meerwaarde van de VAPH-Klachtendienst is bij deze categorie van klachten niet altijd even groot...

Beslissingen voor hulpmiddelen

6 klachten over de beslissing omtrent de aanvraag voor een tegemoetkoming voor een hulpmiddel hebben als ombudsnorm de 'inhoud'. In 5 van die 6 gevallen is de klager van mening dat de financiële tegemoetkoming van het VAPH ontoereikend is. De aanvrager kan wel in alle gevallen niet alleen als tegemoetkoming het zogenaamde refertebedrag krijgen, hij kan telkens naar de Bijzondere Bijstandsc commissie stappen om een supplementaire tegemoetkoming (opleg) aan te vragen. Hiertoe moet hij wel zijn 'uitzonderlijke zorgbehoefte' bewijzen. De aanvrager kan tenslotte ook nog de (negatieve) beslissing van de Bijzondere Bijstandsc commissie aanvechten voor de Arbeidsrechtbank.

In 2 van de 5 klachten over de ontoereikendheid van de financiële tegemoetkoming kwam als oplossing een goedkopere versie van het gevraagde hulpmiddel als oplossing uit de bus. De ene keer deed het VAPH zelf die suggestie, de andere keer de aanvrager.

Beslissingen voor een Persoonlijke-assistentiebudget

Regelmatig blijkt uit de klachten omtrent de weigering van een PAB enerzijds het tekort aan middelen om alle aanvragen positief te kunnen beantwoorden en anderzijds het onbegrip voor de prioriteitenlijst.

Omdat de vraag groter is dan het aanbod aan PAB's wordt jaarlijks een prioriteitenlijst door de minister voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin opgesteld. Veel personen met een reële zorgnood blijven daardoor op de PAB-wachlijst staan.

De Klachtendienst kan hierin geen oplossing bieden: pas als er voldoende middelen vanuit de Vlaamse begroting worden vrijgemaakt, kunnen méér PAB's worden toegekend.

Verwijderd:

Verwijderd: doordrukken :

Klachten over andere aangelegenheden:

Op een totaal van 93 (onontvankelijke en ontvankelijke) klachten hebben 37 klachten andere aangelegenheden als voorwerp dan de wachtlijsten, de voorzieningen en de beslissingen voor een hulpmiddel of een PAB. Aangezien dit cijfer hoog ligt, volgt hierna een tabel met enige duiding van de inhoud van die klachten.

Inhoud klachten over 'andere aangelegenheden'	Aantal klachten
VDAB-materies	8
Ziekenhuizen	3
Multidisciplinaire teams (MDT's)	3
Sociale Zekerheid	3
Hulpmiddelenleveranciers	2
Termijn VAPH voor de (wijziging van) erkenning van een voorziening	2
Informatieverstrekking VAPH	2

4. Concrete realisaties en voorstellen

Plannen en voorstellen op basis van de klachtenbehandeling

Naar aanleiding van het stijgend aantal klachten omtrent het gebrek aan aangepaste opvang voor **kinderen en jongeren met een verstandelijke handicap (al dan niet met autisme) en met gedragsstoornissen** is de Klachtendienst begonnen aan een summiere inventarisatie van het aantal dergelijke 'gevallen' in Vlaanderen, zonder daarom volledig te willen zijn. De bedoeling is om na te denken over een efficiëntere zorgtoewijzing voor deze categorie jongeren. Drie sectoren zijn hierbij betrokken: de sector van de personen met een handicap, de bijzondere jeugdzorg en de psychiatrie. Er is nood aan een betere samenwerking tussen deze sectoren. De betrokken inventarisatie kan ook meegenomen worden in het proces rond de integrale jeugdhulpverlening, die aan deze problematiek een oplossing zou moeten geven.

Op basis van één klacht van een dove persoon heeft de Klachtendienst het initiatief genomen tot een voorstel voor een betere **toegankelijkheid van de Provinciale Evaluatiecommissies en de Heroverwegingscommissie van het VAPH**. Het voorstel bestaat erin dat er op aanvraag van de betrokken personen een tolk voor doven en slechthorenden beschikbaar zou zijn. Het principe en ook de modaliteiten van dit voorstel worden in 2008 op het directieoverleg van het VAPH besproken.

De **klachten tegen de wachtlijsten** voor een plaats in een voorziening belanden op dit ogenblik bij de Klachtendienst van het VAPH. De Klachtendienst is echter van mening dat het VAPH op dat vlak weinig kan ondernemen. De wachtlijsten worden beheerd door de provinciale Coördinatiepunten Handicap binnen de provinciebesturen. De Klachtendienst is bijgevolg van oordeel dat het die provinciale coördinatiepunten zijn die de klachten tegen de wachtlijsten moeten behandelen. Een protocol in die zin is thans in de maak. In 2007 zijn overigens op het VAPH 5 zorgcoördinatoren in dienst getreden. Zij hebben als taak het hele proces van de zorgregie en de zorgregistratie op te volgen en aan te sturen binnen de provinciale organen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Er zijn in de loop van het jaar 2007 geen wijzigingen opgetreden in de procedure van de klachtenbehandeling.

Suggesties ?

- een duidelijker opsplitsing tussen de onontvankelijke en de ontvankelijke klachten (de Klachtendienst bracht die in dit verslag zelf aan)
- ook de onontvankelijke klachten kunnen iets betekenen voor de klachtenwerking van de betrokken entiteit

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum, Sanodreef 4 te 2440 Geel

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	194

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	193
	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:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	193
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	193
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	193
	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:	

We hebben slechts één anonieme klacht nochtans ook deze krijgt een onderzoek naar de juistheid of we toch iets kunnen doen met deze klacht los dat we geen feedback kunnen geven aan degene die de klacht heeft geformuleerd.

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	153
	mail:	4
	telefoon:	10
	fax:	
	bezoek:	27

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	189
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	5

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

De ombudsdienst is al meer dan 8 jaar geïnstalleerd in het OPZ en is daardoor gekend bij alle hulpverleners van de instelling. Door deze werking en het lange bestaan is het contacteren van de ombudsdienst niet meer zo bedreigend. Patiënten en personeel durven sneller gebruik te maken van deze dienstverlening. We werken al zeer lang laagdrempelig.

Anderzijds merken we dat een constante sensibilisering noodzakelijk is om deze laagdrempeligheid te kunnen behouden. Brochures, internet en gesprekken met het betrokken personeel ondersteunen deze sensibilisering. Elk nieuw personeelslid krijgt op de initiatiedag extra info over de ombudsdienst.

Elke klacht wordt aanhoord in onze instelling en alsdusdanig als gegrond beschouwd. In de psychiatrie zijn er vaak klachten gerelateerd aan het ziektebeeld en toch krijgen zij een ernstig gesprek en is zelfs het onderhoud zeer zinvol, ze hebben het gevoel ernstig genomen te worden, tijd te krijgen en zijn bewust van de erkenning die ze krijgen om gehoord te worden. Trouwens zelfs deze klachten kan je toch succesvol ombuigen naar een oplossingsgerichte tussenkomst omdat je adviezen kunt geven en hun geruststellen in hun vraagstelling.

Vandaar scoren we niet op gegrond of niet, en krijgt alle aanmeldingen een gesprek.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

We merken dat de klachten niet meer te structureren zijn volgens de traditionele triade: klager – beklagde – klacht. We moeten bij het verwerken van de klachten steeds meer het ganse proces dat er zich tussen deze factoren afspeelt mee onder de loupe nemen. Hierdoor kunnen we vaststellen dat de bemiddelingen complexer van aard worden. Anderzijds ontstaat er vaak een grotere tevredenheid bij het verkregen resultaat. Meerzijdige partijdigheid is een houding die deze complexe klachten kan helpen oplossen.

We bekijken niet één element van de triade (de klacht) maar proberen alle partijen te aanhoren en het proces tussen deze verschillende factoren mee te belichten bij bemiddelingsgesprekken.

Door deze houding van open communicatie aan te nemen moet de patiënt zich minder beroepen op de wet van de patiëntenrechten en blijft er vaak een werkbare sfeer en vertrouwensrelatie tussen de verschillende partijen. De deontologische houding van de hulpverlener wordt daardoor

op punt gesteld en de therapeutische relatie wordt versterkt.

Het blijft echter belangrijk om de personeelsleden op de hoogte te stellen van de wet op de patiëntenrechten. Indien een patiënt hiervan gebruik wenst te maken kunnen wij hem dit recht uiteraard niet ontnemen. Personeelsleden krijgen de kans om in de instelling bijscholingen rond dit thema te volgen.

We kunnen vaststellen dat er verschillende soorten klachten zijn. Enerzijds hebben we persoonlijke/ individuele klachten. Anderzijds zijn er soms klachten over de werking of de accommodatie. Vaak hebben meerdere mensen last van deze tekorten. Dan kunnen we vaststellen dat het groepsgebeuren vaak de klacht versterkt. We stellen een explosieve toename van klachten vast over éénzelfde onderwerp. Bij het cijfermateriaal over het aantal klachten moeten we dit in ons achterhoofd houden.

Heel veel klachten gaan over organisatorische vragen. Ze zijn niet onmiddellijk onder te brengen in de differentiatie van de patiëntenrechtenwet. Bijvoorbeeld, patiënten willen meer sportaccommodatie op de leefeenheid zelf van een gesloten afdeling, omdat ze de afdeling niet mogen verlaten voor de zitting van de vrederechter is geweest. Ze wensen een aantal sporttoestellen of een computer met internet aansluiting. Dit jaar was er een enorme klachten explosie over de airco-systemen op de kamers. De kamers waren te warm bij hoge buitentemperaturen. Op zich een organisatorisch probleem maar je kan het ook bij 'onheuse bejegening' plaatsen, maar dan zou het een negatieve connotatie krijgen als je niet juist definieert welk probleem het was.

We gaan ervan uit dat elke klacht een gegronde klacht is en beluisterd moet worden. Vaak zijn klachten ook beïnvloed door het ziektebeeld waar de patiënt mee kampt. Als je ook deze klachten ernstig neemt zien we een tevredenheid bij de patiënten ontstaan en kan dit de therapeutische relatie en het therapeutisch proces verder op weg helpen.

Het inzage recht van hun medisch dossier komt vaak niet via de ombudsdienst. In de Psychiatrie trachten we een open communicatie op te zetten met de patient. Indien hij graag inzage recht heeft , wordt heel vaak rechtstreeks met de arts besproken zonder een bemiddeling van de ombudsdienst. Het is mogelijk een verdienste van de ombudsdienst om patient zo mondig te maken en de kracht te hebben om deze vraag rechtstreeks te stellen aan de betrokkene. Op dat vlak onderscheiden we ons van algemene ziekenhuizen, gezien patient normaal een goede verstandhouding heeft met zijn hulpverleners en er ook plaats is om dit te bespreken zonder de connotatie een probleem of klacht hier te ondervinden.

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?

- Constante sensibilisering van het personeel door bij elke nieuwe aanwerving van een personeelslid de werking van de ombudsdienst krijgt uitgelegd. Er zijn sessies voor alle personeelsleden over de patiëntenrechtenwet en participatierecht. Een externe persoon komt deze sessie aan alle personeelsleden in groepsverband geven waardoor er ook een dialoog kan ontstaan zodanig dat er met een openmind naar klachten wordt gekeken.
- De positieve manier hoe hulpverleners naar klachten kijken gestimuleerd, enerzijds door de manier van werking en aanpak van klachten maar anderzijds op de bedrijfscultuur stimuleren om klachten als een wens te aanzien en niet als een negatieve aanklacht.
- Op vlak van maaltijdbedeling werd er vooreerst een ander berekeningscoefficient gehanteerd afhankelijk van de populatie en ook andere voedingsmiddelen : jonge mensen krijgen meer en andere maaltijden dan

ouderen. Bv Afdelingen met jongeren krijgen ze fruit waaronder appels edm terwijl geronto patienten eerder zacht fruit zullen krijgen....

- De persoonlijke kasten op de leefeenheid werden met sloten voorzien zodanig dat de patient zijn kast kan afsluiten en dat niet altijd de deur op slot moet.
- Tussenkomen rond de cafetaria openingsuren zodanig dat patienten langer en gemakkelijker de cafetaria kunnen benutten of dat ze hun boodschappen kunnen doorgeven aan deze dienst.

O

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	49

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 OPZ-Rekem, waarna wel een beslissing zal worden meegedeeld. In 2007 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:	49
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	49
	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. Wel wordt geregistreerd of de patiënt geheel of gedeeltelijk tevreden is met de interventie en of het resultaat:

Evaluatie: resultaat

categorie	2006		2007	
	n	%	n	%
door patiënt/cliënt				
gehele tevredenheid patiënt/cliënt	28	33,33	18	40,00
gedeeltelijke tevredenheid patiënt/cliënt	7	8,33	3	6,66
ontevredenheid patiënt/cliënt	10	11,90	5	11,11
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt/cliënt	6	7,14	2	4,44
gedeeltelijke tevredenheid patiënt/cliënt	5	5,95	4	8,88

ontevredenheid patiënt/cliënt	3	3,57	1	2,22
geen feedback	25	29,76	12	26,66
totaal	84	100	45	100

Evaluatie: proces

categorie	2006		2007	
	n	%	n	%
door patiënt/cliënt				
gehele tevredenheid patiënt/cliënt	38	45,23	23	51,11
gedeeltelijke tevredenheid patiënt/cliënt	7	8,33	3	6,66
ontevredenheid patiënt/cliënt	3	3,57	1	2,22
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt/cliënt	7	8,33	3	6,66
gedeeltelijke tevredenheid patiënt/cliënt	2	2,38	3	6,66
ontevredenheid patiënt/cliënt	3	3,57	1	2,22
geen feedback	24	28,57	11	24,44
totaal	84	100	45	100

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

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 ombudspersoon deelt de klachten niet in overeenkomstig de ombudsnormen. Voor een inhoudelijk overzicht van de klachten zie vraag 2.

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	mail:	
	telefoon:	25
	fax:	
	bezoek:	22

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	49
	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.

Aanmeldingscode, recht op

categorie	2006		2007	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	66	83,54	32	69,56
2. vrije keuze zorgverstreker	2	2,53	1	2,17
3. informatie	3	3,79	4	8,69
4. geïnformeerde toestemming	2	2,53	3	6,52
5. inzage patiëntendossier	1	1,26	4	8,69
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	3	3,79	2	4,34
7. klachtenbemiddeling	2	2,53	-	-
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	-	-
totaal	79	100	46	100

De ombudspersoon deelt de klachten niet in overeenkomstig de ombudsnormen.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De opgetekende klachten zijn divers van aard. Er is geen duidelijk beeld terug te vinden in de door de ombudspersoon behandelde klachten.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Voorstellen 2008:

- informatiehoek voor patiënten verder uitwerken; hier vinden de patiënten informatie m.b.t.

- zelfhulpgroepen, patiëntenverenigingen,...
- oplijsten welke verzekeringen toepasselijk zijn op patiënten binnen de instelling en wat deze verzekeringen precies dekken

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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](#)



Universitair Ziekenhuis Gent

JAARVERSLAG OMBUDSDIENST 2007

UZ GENT

De Pintelaan 185 - B 9000 Gent

Tel: 09/332.52.34 - Fax: 09/332.55.91 - ombudsdienst@uzgent.be

INHOUDSTABEL

- ✚ Inleiding
- ✚ Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement (Rapport Vlaamse Ombudsdienst)
- ✚ Jaarverslag FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en het Leefmilieu (Rapport Federale Overheid)
 - ❖ Document minimale gegevens
 - ❖ Toelichtingsformulier

INLEIDING

Wetgevend kader

Het Jaarverslag van de Ombudsdienst van het UZ Gent kadert binnen de informatieverstrekking naar de Vlaamse Gemeenschap en de Federale Overheid. Onderhavig verslag omvat dan ook 2 jaarrapporten, weliswaar vanuit een verschillende invalshoek:

- Het Jaarrapport bestemd voor de Vlaamse Gemeenschap situeert zich binnen het Vlaamse Klachtendecreet (*Het Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen*) mede gelet op de identiteit van het UZ Gent als Vlaamse Openbare Instelling. Voor het opstellen van dit rapport werd gebruik gemaakt van de template die door de Vlaamse Ombudsdienst ter beschikking werd gesteld.
- Het Jaarrapport voor de Federale Overheid situeert zich binnen de Wet betreffende de Rechten van de Patiënt (*De wet van 22 augustus 2002*) en heeft tot doel om de Federale Commissie "Rechten van de Patiënt" meer inzage te verschaffen aangaande het klachtenbeeld, de klachtenbehandeling en de werking van de Ombudsdienst. Het Jaarrapport voor de Federale Overheid kon eerder op een vrijblijvende manier worden opgemaakt. Vanaf de gegevens 2007 zijn er nieuwe bindende richtlijnen inzake het overmaken van de gevraagde gegevens. Meer bepaald worden er twee documenten opgelegd, met name een document Minimale Gegevens vergezeld van een Toelichtingsformulier. Deze documenten kunnen enkel via elektronische weg overgemaakt worden aan de Federale Overheid. In dit deelrapport komen enkel en alleen de klachten die zich situeren binnen de Wet 'Rechten van de Patiënt' aan bod.

Bij de opstelling van beide Jaarrapporten werden volgende informatiebronnen gehanteerd:

- Het interne registratiesysteem van het UZ Gent, dat gebruikt wordt voor het registreren en het opvolgen van klachten. In het kader hiervan dient melding gemaakt te worden van het feit dat het systeem met één dossier werkt per klachtmelder. Deze werkwijze is essentieel voor het opvolgen van de individuele klacht. Er dient echter rekening gehouden te worden met het gegeven dat één enkele klachtmelder meerdere klachten kan uiten.
- De individuele klachtenbehandelingsdossiers; en
- Het jaarverslag "Ombudsdienst U.Z. Gent, Jaarrapport 2006".

De beide deelrapporten kunnen niet onderling met elkaar vergeleken worden, gezien de uiteenlopende inhoudelijke vereisten inzake gegevensverwerking, waardoor de klemtonen in beide deelrapporten (Vlaamse en Federale Overheid) dan ook totaal verschillend liggen.

Werking van de ombudsdienst

- Binnen het klachtenmanagement wordt de aanpak van klachten door de eerstelijns voorop gesteld. Het is immers belangrijk dat de reflex om aandacht te hebben voor vragen, bezorgdheden, klachten en reacties van patiënten integraal deel uitmaakt van de globale ziekenhuiscultuur. De verantwoordelijkheid om klachten te behandelen wordt zoveel mogelijk bij de zorgverlener zelf gelegd, zodat een directe en informele klachtenbehandeling kan gebeuren op de plaats waar de klacht zich voordoet. Indien hier echter geen bevredigend resultaat bekomen wordt, kan er doorverwezen worden naar **de ombudsdienst, als tweede lijn**.

- Op het vlak van **toegankelijkheid** streeft de ombudsdienst naar een laagdrempelig karakter. Patiënten hebben trouwens niet altijd de behoefte om formele procedures te starten of alles op papier te zetten. Hiervoor kunnen we verwijzen naar de onthaalbrochure en de web-site van UZ Gent.

Voor de UZ Gent – medewerkers werd een toelichting patiëntenrechten en ombudsdienst, ter info en raadpleging, voorzien op de intranet-site.

- De ombudsdienst is **beschikbaar** van maandag tot vrijdag van 8.00 u – 12.00 u en van 13.00 u tot 17.00 u, behalve op woensdagnamiddag, tijdens dewelke de ombudsfunctie waargenomen wordt in AZ Lokeren, als partner ziekenhuis van UZ Gent.
- De **transparantie** van de ombudsdienst vindt zijn weerslag in het huishoudelijk reglement waarin de bevoegdheden van de ombudsdienst geëxpliciteerd worden. De opbouwende dialoog met de eerste lijn wordt hier hoog in het vaandel gedragen.
- De **communicatie** van de ombudsdienst is zowel extern (naar de overheid) als intern gericht. Er worden aanbevelingen en suggesties gegeven aan de organisatie, waarbij deze uitgenodigd wordt om die ter harte te nemen, zodat deze als hulpmiddel kunnen fungeren in de preventie van klachten.

Mensen en middelen

De ombudsfunctie in UZ Gent wordt waargenomen door een 0,9 FT eq. ombudsfunctionaris. Het aandeel van de overheid in de werkingsmiddelen bedroeg 21.070 € / jaar in 2007.

In 2007 werd de ombudsfunctie administratief ondersteund met een 0,17 FT eq. via het systeem van alternatieve tewerkstelling van zwangere verpleegkundigen. In 2006 bedroeg de administratieve ondersteuning 0,7 Fteq.

Om de registratie van de klachten op een uniforme wijze te kunnen garanderen werd gebruik gemaakt van het FileMaker Pro registratiepakket

De ombudsfunctionaris heeft in 2007 volgende opleiding/werkbezoek genoten :

- “ Vijf jaar patiëntenrechten” Leuven 20/11/2007
- “ Tweedaagse opleiding VVOVAZ “ Oud – Turnhout 4-5/10/07
- Bezoek aan het Royal Victoria Teaching Hospital te Banjul (Gambia) – causerie met de ombudsfunctionaris die eveneens de functies uitoefent van Public Relation Officer en Training Manager.

Profilering van de dienst/ Publieke relaties

- Interne contacten
 - Vanuit de ombudsdienst worden er info – sessies gegevens over patiëntenrechten en werking van de ombudsdienst dit naar bepaalde doelgroepen en naar nieuwe medewerkers toe. Deze kaderen binnen een sensibilisatieproject “Patiëntenrechten” dat verder in dit jaarverslag wordt toegelicht.

- Externe contacten
 - Op uitnodiging van lok- groepen geneesheren geeft de ombudsfunctionaris lezingen omtrent patiëntenrechten en ombudsfunctie.
 - De ombudsfunctionaris neemt deel aan de ledenvergaderingen van VVOVAZ (Vlaamse Vereniging Ombudsfunctie van Alle Ziekenhuizen)
 - Sedert 1 januari 2007 werd een Gents Ombudsdiensten Overleg platform georganiseerd met als deelnemende ziekenhuizen : AZ Jan Palfijn, AZ Sint-Lucas, AZ Maria Middelaars, UZ Gent en Sint- Vincentius Ziekenhuis Deinze.

Samenwerking met andere diensten

- Cel kwaliteit

Klachten die gemeld worden op het beoordelingsblad van de onthaalbrochure door een identificeerbare patiënt, worden steeds voor verder gevolg overgemaakt aan de ombudsdienst.
- Interne Auditor

Gegevens die vanuit de ombudswerking relevant kunnen zijn binnen bepaalde projecten van de Interne Auditor worden, ter kennisgeving, gecommuniceerd.
- Cel Verzekeringen

Bij de introductie van een verzekeringsdossier vanuit de ombudsdienst wordt deze continu geïnformeerd over de stand van zaken in het dossier en de uiteindelijk uitspraak van de BA – Verzekeraar UZ Gent

Klachten als meerwaarde voor de organisatie

Onder klacht wordt verstaan ‘ Elke uiting van ontevredenheid door een patiënt/familie/bezoeker ... over de dienstverlening, omdat deze niet voldoet aan de gestelde verwachtingen’.

- **Een klacht als leerinstrument**

Een klacht is geen aanklacht, doch wel een melding van het feit dat een verwachting niet werd ingelost. Het is een efficiënte vorm van informatie om er achter te komen wat patiënten verwachten. Belangrijk is dat men open staat voor klachten, deze professioneel gaat behandelen en als een kans wil benutten om het eigen functioneren in vraag te stellen en dit zo nodig te corrigeren.
- **Een klacht als communicatie – instrument**

Een correct behandelde klacht zorgt voor een klantenbinding en biedt mogelijkheden om het vertrouwen te herstellen. Door klachtenbehandeling kunnen misverstanden uit de weg geruimd worden, kan de juiste informatie worden gegeven en kan de patiënt/klager deelgenoot worden van uw visie.
- **Een middel om te responsabiliseren**

De dienstverlening bijsturen op basis van klachten zorgt voor een gedragsverandering waarbij verantwoordelijkheid wordt opgenomen in het kader van de preventie.

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: ombudsdienst UZ Gent

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	600

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	483 ⁽¹⁾
	meer dan 45 dagen:	64 ⁽¹⁾
	gemiddelde:	21

Aantal onontvankelijke klachten:	22 ⁽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 (betreft ander ziekenhuis):	5
	Geen belang:	4
	Anoniem:	8
	Beleid en regelgeving:	-
	Geen Vlaamse overheid:	-

¹ Open dossiers: 53

	Interne personeelsaangelegenheden:	5
--	------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten:	578
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	297 ⁽²⁾
	deels gegrond:	29 ⁽²⁾
	ongegrond:	166 ⁽²⁾

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	324
	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:	68
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	152
Onvoldoende bereikbaarheid:	2
Onheuse bejegening:	23
Andere:	103

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 Gegrondheid onduidelijk (33) en Open dossiers (53) niet inbegrepen

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:	115
	mail:	115
	telefoon:	270
	fax:	7
	bezoek:	93

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	600
	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.

RAPPORT VLAAMSE OVERHEID	
578	som ontvankelijk
297	som gegronde
295	som gegronde en opgelost
1	som gegronde en deels opgelost
1	som gegronde en onopgelost
29	som deels gegronde
29	som deels gegronde en opgelost
0	som deels gegronde en deels opgelost
0	som deels gegronde en onopgelost
33	som gegrondeheid onduidelijk
166	som ongegronde
68	som norm niet correcte behandeling
4	som norm te lange behandeltermijn
152	som norm ontoereikende info
2	som norm onvoldoende bereikbaarheid
23	som norm onheuse bejegening
103	som norm andere
22	som onontvankelijk
0	som anoniem
0	som beleid en regelgeving
0	som eerder klacht ingediend
0	som feit meer dan 1 jaar geleden
0	som geen belang
0	som geen vlaamse overheid
0	som interne personeelszaken
0	som juridictioneel beroep
0	som kennelijk ongegronde
0	som beroepsprocedures

3. Klachtenbeeld 2007

3.1. Inleiding

De Ombudsdienst van het UZ Gent heeft in het totaal 600 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 600 meldingen werden er 578 effectief weerhouden, gezien er 22 klachten als niet ontvankelijk werden beschouwd. Het betreffen anonieme klachten (8), klachten inzake personeelsaangelegenheden (5), klachten die betrekking hebben tot dienstverlening in een ander ziekenhuis (5) en klachten zonder enig belang (4).

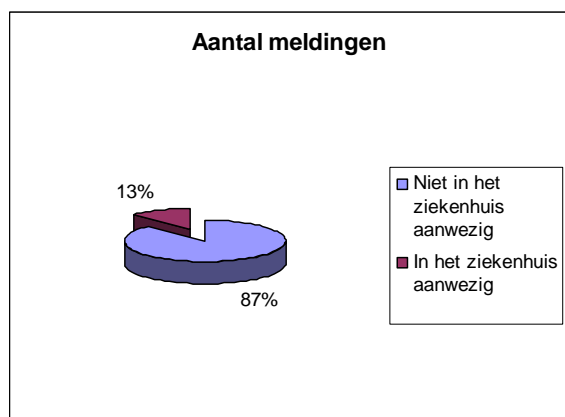
Binnen de 600 meldingen zijn er 401 die effectief weerhouden werden als klachtenmelding. Er werden 140 personen geregistreerd die op de Ombudsdienst beroep deden voor louter informatieve zaken en er werden tevens 59 interne meldingen geregistreerd. De interne meldingen betreffen meldingen van potentiële problemen door interne medewerkers van het het UZ Gent.

In vergelijking tot het jaar 2006 (473 geregistreerde dossiers) is er een toename vastgesteld van 27%.

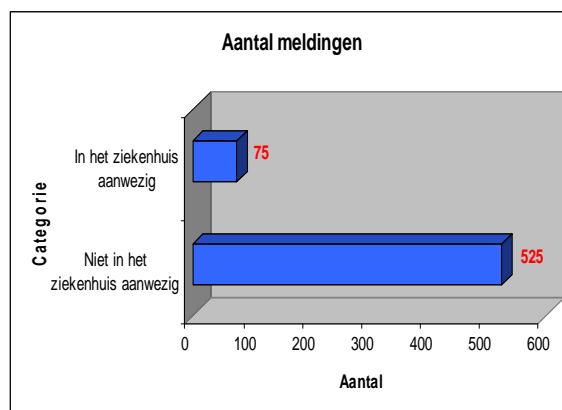
Wat de effectieve klachtmeldingen betreft is er een toename van 6% (401 in 2007 ten opzichte van 377 in 2006). De informatieve vragen (140 in 2007 versus 64 in 2006) zijn gestegen met 118%. De interne meldingen (59 in 2007 versus 32 in 2006) zijn eveneens in belangrijke mate gestegen namelijk met 84 %.

3.2. Analyse van het klachtenbeeld

In de hierna volgende bespreking wordt een globale analyse doorgevoerd van de effectief weerhouden meldingen. Van de 600 meldingen (effectief weerhouden en niet ontvankelijke samen) zijn er 75 melders nog aanwezig in het ziekenhuis, op het moment van de klachtmelding. De overige 525 melders hebben hun klacht ingediend nadat ze het ziekenhuis hebben verlaten. Dit is mede te verklaren na analyse van het klachtenbeeld zelf: bepaalde medische gevolgen, administratief-financiële problemen en/of organisatorisch problemen uiteten 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 alvorens 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 2007 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



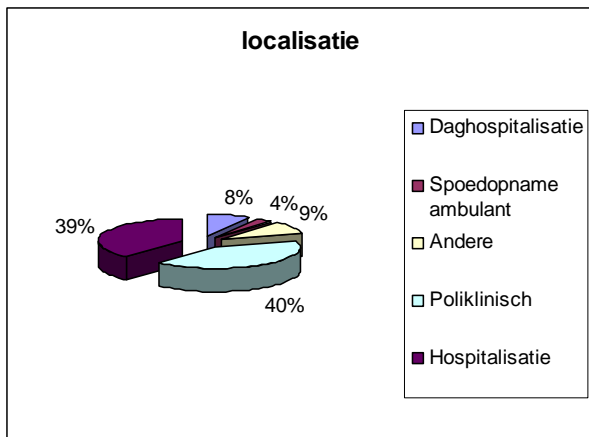
Grafiek 1.b. Overzicht van het aantal meldingen vs. Plaats van de patiënt op het moment van de melding (totaal van 600 klachtmeldingen)

Verdere analyse van het klachtenbeeld geeft duidelijk aan dat de meeste klachten op het moment van het ontstaan van de melding zich situeren bij patiënten die zich aanbieden voor een polyklinische consultatie, gevolgd door patiënten die opgenomen werden voor hospitalisatie. Beide categorieën bevinden zich in dezelfde grootte-orde (40 %, respectievelijk 39% van het totaal aantal klachten).

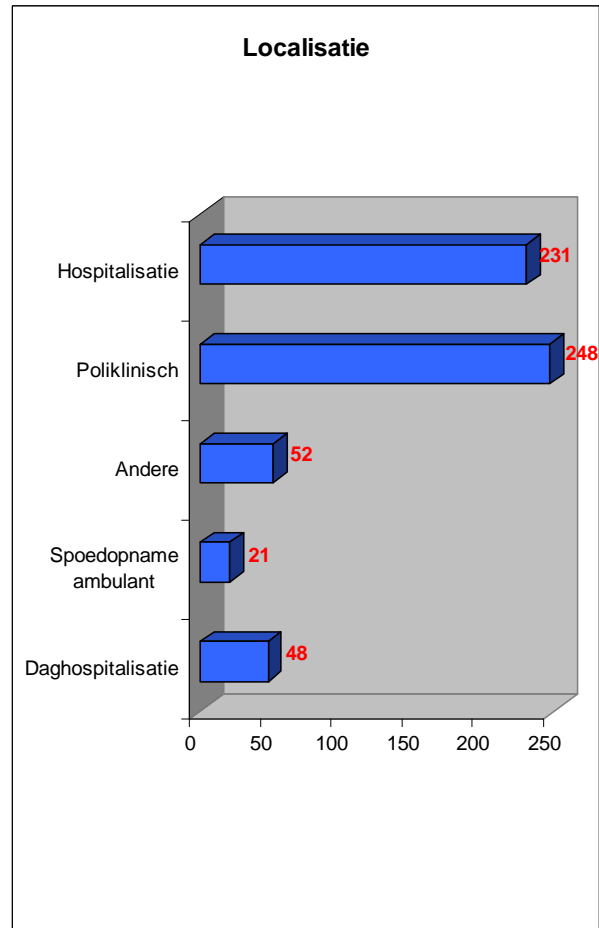
Voorts werden er ook 8% van het totaal aantal klachten opgetekend bij daghospitalisatie. Daarnaast werden er ook 3,5% van het totaal aantal klachten (equivalent van 21 meldingen) geregistreerd na ambulante spoedopname (maw spoedopname door een patiënt die vervolgens terug huiswaarts keert na toedienen van de noodzakelijke zorg). Voor

deze laatste categorie kan het beeld evenwel gedeeltelijk vertekend zijn, 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



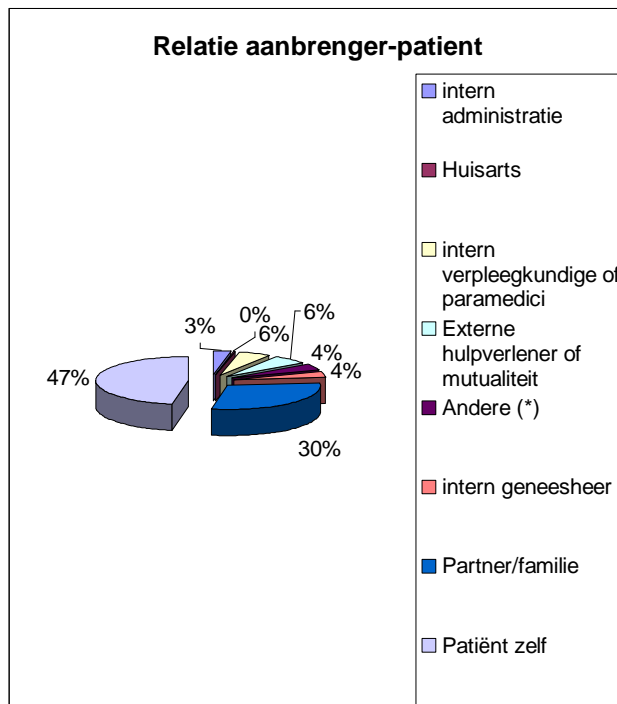
Grafiek 2.b.: localisatie van de patiënt op moment van ontstaan van de melding (totaal van 600 klachtmeldingen)

Wanneer de relatie aanbrenger van de klacht versus patiënt nader wordt beoordeeld, blijkt dat bijna de helft (47%) de patiënt zelf betreft, gevolgd door partners, familieleden of mensen uit de onmiddellijke omgeving van de patiënt (30%). Opvallend is ook dat interne geneesheren en zorgverstrekkers de weg naar de Ombudsdienst kennen voor het introduceren van een klachtmelding (10 % van het totaal). In vergelijking met 2006 is deze categorie in kleine mate toegenomen (over het jaar 2006 betrof dit 7% van het totaal aantal klachten). 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.

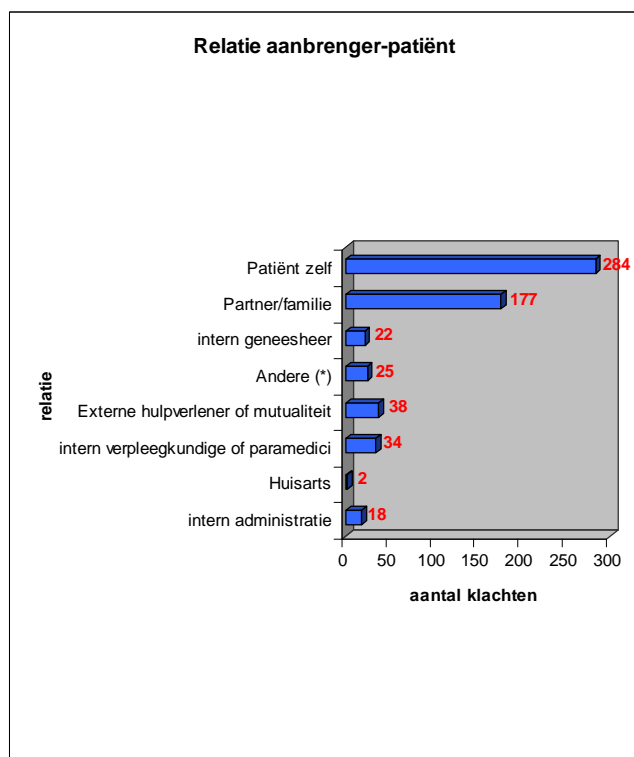
Overige categorieën van aanbrengers betreffen externe hulpverleners of leden van de Mutualiteiten, de huisarts, vrijwilligers en bezoekers.

Een aantal bijzondere categorieën betreffen begrafenisondernemers (bij overlijden), vertegenwoordigers van de patiënt zoals advocaten (meestal in geval van schadeclaims), externen, bezoekers en onbekenden. Gezien het hier om sporadische en doorgaans geïsoleerde gevallen gaat, werd deze categorie vevat 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 600 klachtmeldingen)

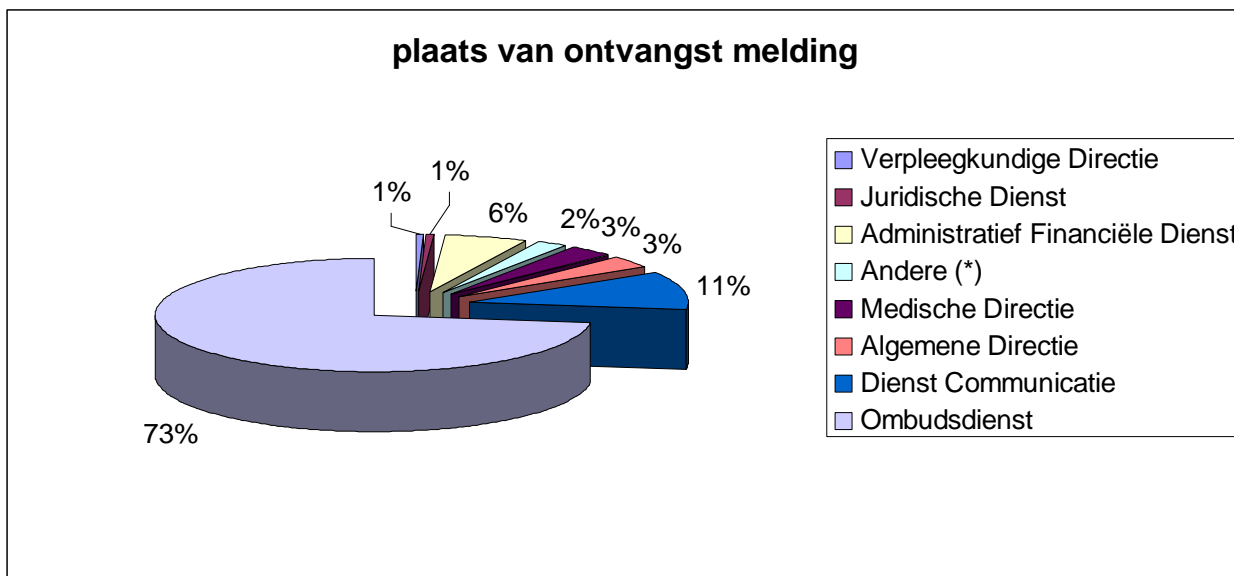
(*) Andere: begrafenisondernemer, bezoeker, advocaat, externe administraties ...

Het overgrote deel van de klachtmeldingen zijn bij de Ombudsdienst terecht gekomen (73% van het totaal aantal klachten). Dit cijfer vertoont een zeer lichte stijging met dat van verleden jaar (71%). Via de Dienst Communicatie (meldingen op de website) worden ca. 11% van het totaal aantal klachten ontvangen (10% in 2006), gevolgd door meldingen die de Ombudsdienst onrechtstreeks bereiken via de Administratief Financiële Diensten van het UZ Gent (totaal van ca. 6%). Opvallend is, ten opzichte van 2006, een daling van klachten die bij de Algemene en Medische Directie terechtkomen (thans 3% t.o.v. 8% in 2006, respectievelijk 3% ten opzichte van 4% in 2006).

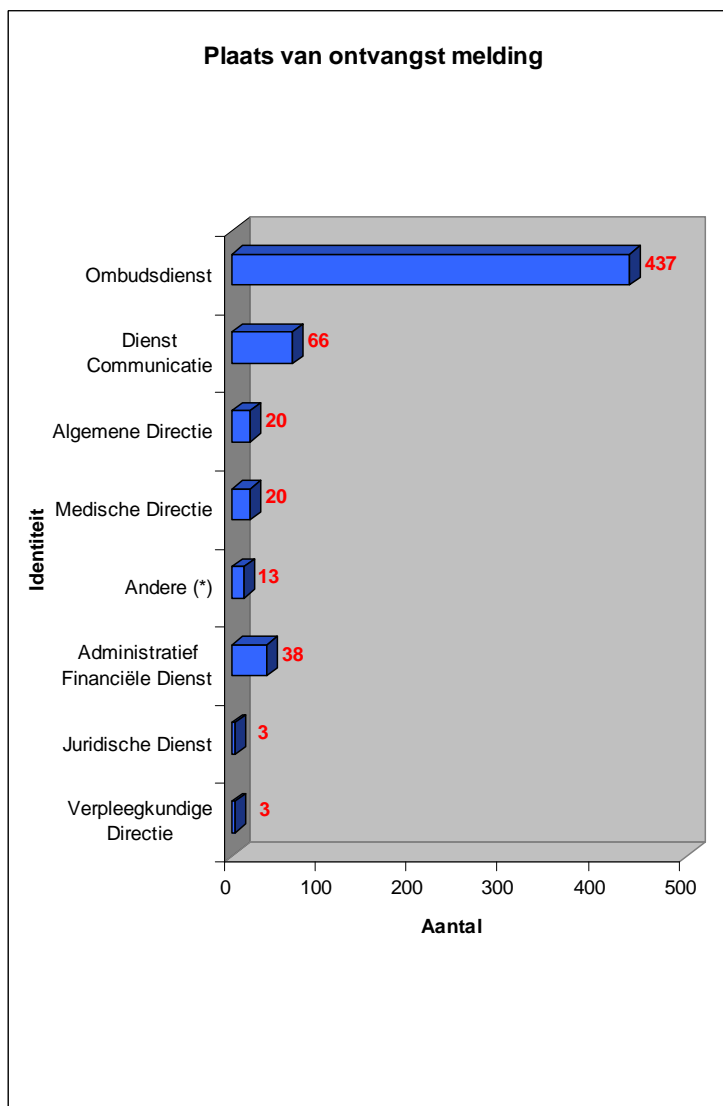
Overige categoriën betreffende de juridische dienst en de verpleegkundige directie.

Door de Ombudsdienst werd ook een analyse gemaakt van de categorie "Andere". Van de 13 klachtmeldingen die onder deze categorie vallen werden er 3 verschillende identiteiten geregistreerd, waarvan het overgrote deel (10 in het totaal) meldingen betreft die de ombudsdienst bereikt hebben via de kwaliteitscel. 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 600 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 2006 is er een duidelijke tendens waar te nemen in het verwachtingsbeeld. Veruit de belangrijkste verwachting van de patiënt is de mogelijkheid om beroep te kunnen doen op de bemiddeling vanuit de Ombudsdienst. Over het totaal van de in 2007 geregistreerde dossiers, vallen er 26% onder deze categorie. In vergelijking met verleden jaar (30%) is dit een lichte daling, doch het cijfer ligt in dezelfde grootte-orde.

Een tweede belangrijke categorie is het bekomen van een factuurcorrectie (een akkoord van financieel administratieve aard). Deze categorie vertegenwoordigt ongeveer 18% van het totaal aantal dossiers. In vergelijking met verleden jaar is dit een lichte stijging (16%). De Ombudsdienst bespreekt op regelmatige tijdstippen de betwistingen van facturatie en de schadeclaims met de Hoofdarts van het UZ Gent. Hij is immers bevoegd, volgens de interne bevoegdheidsdelegaties, om een eindbeslissing te nemen bij deze meldingen.

Een derde, quasi even belangrijke categorie betreft de oplossing van het probleem (ander akkoord dan een financieel akkoord), zoals bijvoorbeeld het bekomen van afschriften of inzage in medische dossiers. Deze categorie vertegenwoordigt 18% van het totaal aantal dossiers. In vergelijking met de verdeling van verleden jaar kan vastgesteld worden dat deze categorie een zeer sterke stijging heeft ondergaan (amper 1% van het totaal aantal dossiers in 2006 betrof het bekomen van een ander akkoord). Dit kan deels te wijten zijn aan een andere manier van registreren, maar geeft anderzijds heel duidelijk de trend aan dat de patiënt de weg naar de Ombudsdienst heeft gevonden, teneinde beroep te doen op zijn/haar rechten als patiënt om o.a. voldoende geïnformeerd te blijven over zijn gezondheidstoestand.

Patiënten vinden het nog steeds belangrijk om een signaal uit te sturen. Deze categorie (17% van het totaal aantal gevallen) kent echter een dalende trend in vergelijking met 2006 (28%). Bij signalen wordt meestal geen concrete actie verwacht van de ombudsdienst omtrent de geformuleerde klacht, maar hoopt de klachtmelder dat in de toekomst gelijkaardige problemen kunnen worden vermeden. Het signaal wordt echter wel overgemaakt aan de betrokken verantwoordelijke in het ziekenhuis.

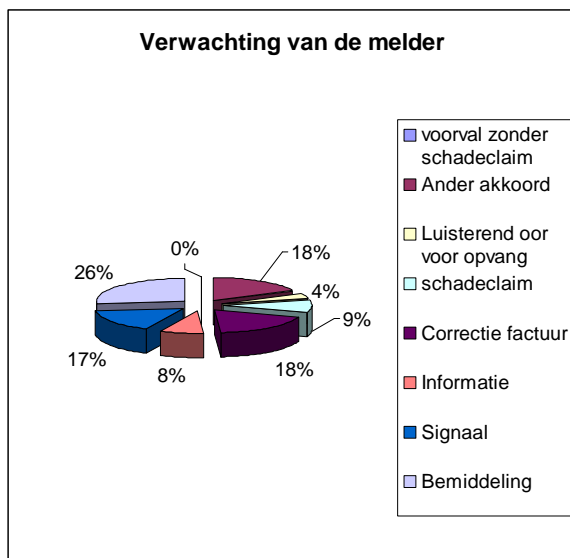
In vergelijking met het jaar 2006 is het aantal schadeclaims aanzienlijk toegenomen (9% in vergelijking van 5% vorig jaar). In absolute cijfers is de tendens nog duidelijker, i.e. 22 dossiers in 2006 en 54 dossiers in 2007. Van de 54 dossiers werden er 36 doorgestuurd naar de verzekeringsdienst. In het totaal werden 18 dossiers opgelost zonder tussenkomst van de verzekering, doch ten gevolge van de bemiddelingsinspanningen vanuit de Ombudsdienst. De toename aan schadeclaims is niet zozeer het gevolg van slechtere dienstverlening maar eerder het gevolg van het feit dat meer patiënten de perceptie zijn toegedaan dat er een fout of onzorgvuldigheid werd begaan in de zorgverstrekking.

Patiënten komen ook bij de ombudsdienst met eenvoudige vragen naar informatie. Door het verstrekken van de juiste of volledige informatie aan de patiënt verdwijnt het ongenoegen en wordt de communicatie hersteld. Een aantal voorbeelden daaromtrent betreffen informatie rond facturatie, de codering van medische prestaties en informatie betreffende de opnamedocumenten. In vergelijking met het jaar 2006 is er wel een merkelijke daling vast te stellen (17% in 2006 ten opzichte van 8% in 2007).

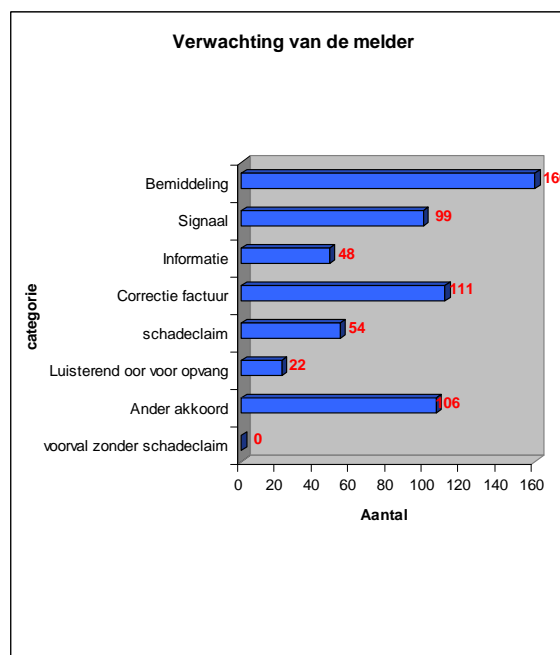
Tenslotte komt de categorie "luisterend oor" in 4% van de gevallen aan bod (3% in 2006). Het betreft klagende patiënten die behoefte hebben aan een luisterend oor. Deze vragen meestal ook een vorm van begeleiding in de formulering en in de afhandeling van de klacht. Het betreft hier vooral de onontvankelijke klachten.

Er werden geen voorvallen zonder schadeclaim (zogenaamde "near accidents") bij de Ombudsdienst gemeld over het jaar 2007.

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 600 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 grondigheid of ernst van de klachten.

Bij het indelen van de klachtendossiers in klachtaspecten, stellen we een stijging vast van 24% tav vorig jaar (720 versus 581).

Het grootste aantal klachten betreft medische klachten (36% van het totaal aantal klachten). In vergelijking tot het werkingsjaar 2006 is er een relatieve daling van de medische klachten (37 % in 2006) die de Ombudsdienst bereiken. In absolute cijfers is er echter een stijgende trend (van 218 in 2006 naar 262 in 2007). Toch blijft de toename van het aantal klachten van medische aard ruimschoots onder de gemiddelde toename van het aantal klachten die de Ombudsdienst bereikten in vergelijking met verleden jaar (toename van 20% medische klachten ten opzichte van een gemiddelde klachtentoe name van 27%).

Binnen de analyse van het klachtenbeeld is de stijging van klachten betreffende de administratief-financiële diensten sterk toegenomen (28% in 2007 ten opzichte van 22% in 2006). In absolute cijfers is de tendens nog opvallender: 128 in 2006 ten opzichte van 200 in 2007, of een stijging met 56%. De klachten betreffen echter in hoofdzaak betwistingen inzake facturatie en betalingsvoorwaarden.

Het aandeel in het aantal klachten van organisatorische aard ligt in dezelfde lijn van 2006 (15% in 2007 ten opzichte van 14% in 2006). De relatieve toename in vergelijking met 2006 ligt in dezelfde grootte-orde van de procentuele toename van het totaal aantal klachten (absolute toename van 28% van het aantal klachten van organisatorische aard ten opzichte van 27% betreffende het totaal aantal klachten).

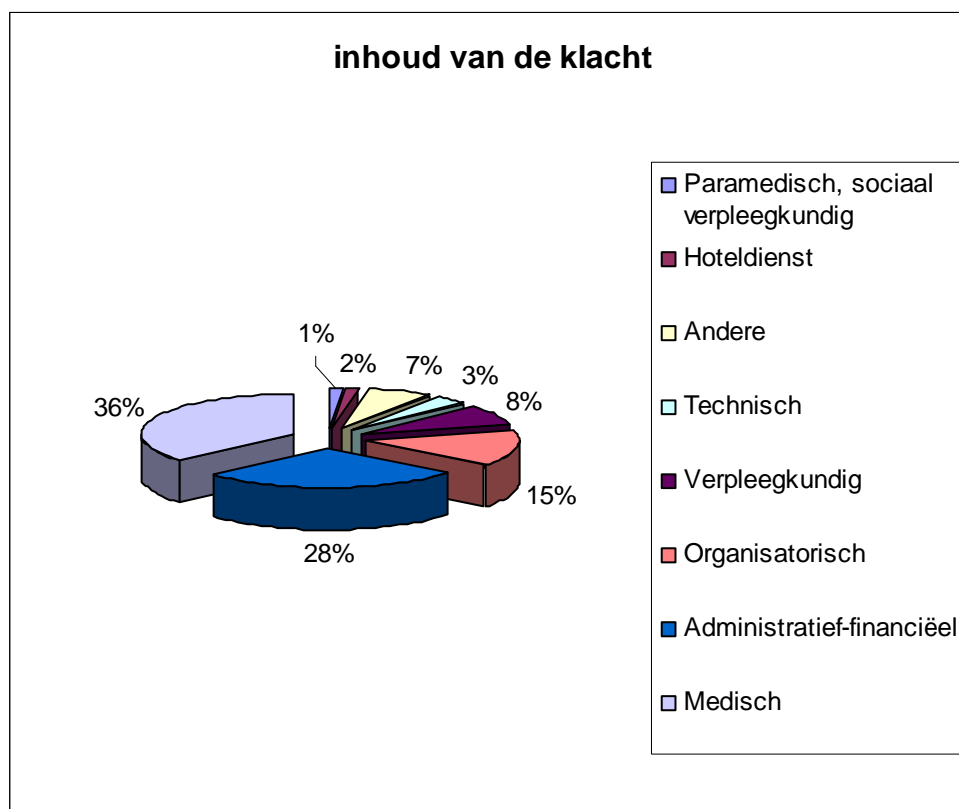
In vergelijking met verleden jaar is er een aanzienlijke relatieve daling waar te nemen van het aantal klachten op verpleegkundig vlak (8% in 2007 ten opzichte van 12% in 2006). Ook in absolute cijfers is er een heel duidelijke daling waarneembaar (56 aspecten in 2007 ten opzichte van 68 in 2006).

Het aandeel van het aantal klachten van technische aard is in vergelijking met verleden jaar, ook ernstig gedaald (3% in 2007 ten opzichte van 7% in 2006). In absoluut aantal is de daling tevens duidelijk waarneembaar (25 in 2007 ten opzichte van 42 in 2006).

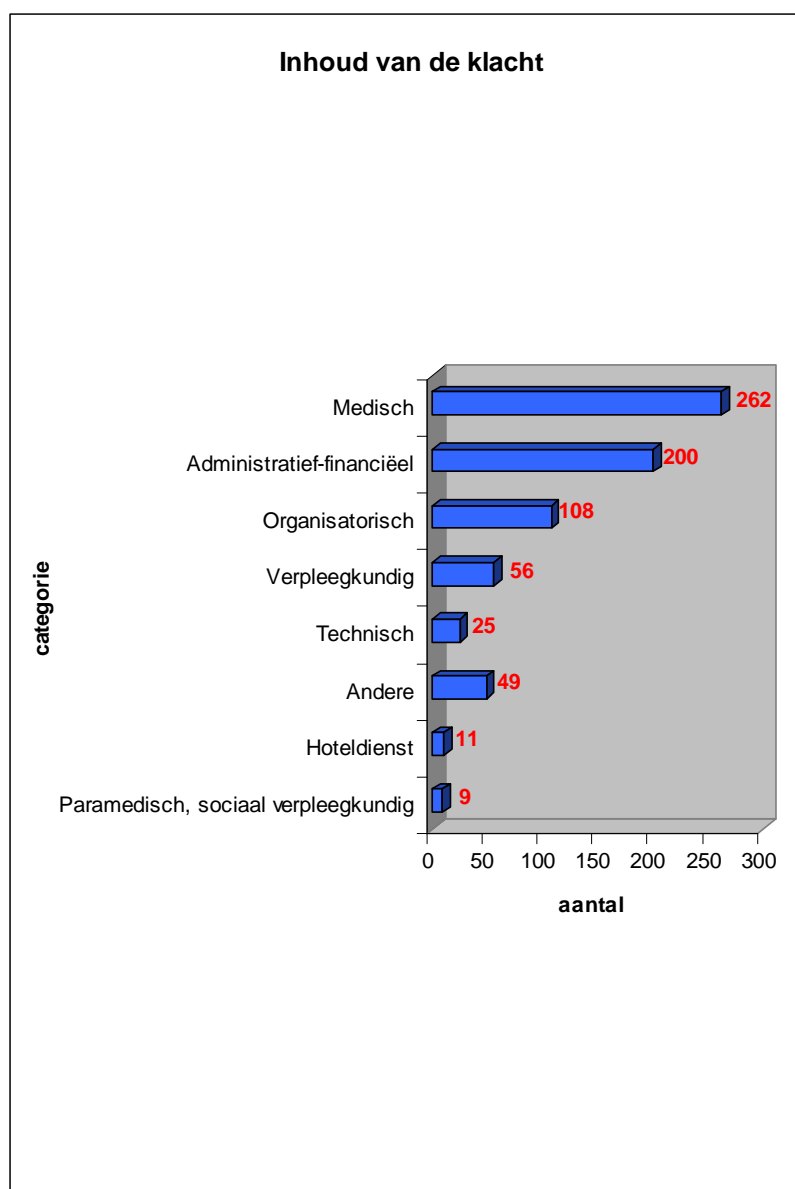
In vergelijking met verleden jaar is het aantal klachten van paramedisch en sociaal verpleegkundige aard, alsmede van de hoteldiensten grotendeels hetzelfde gebleven in absolute cijfers en in procentueel aandeel (1% in 2007 ten opzichte van 2% in 2006).

Er is een duidelijke toename van het aantal klachten onder de categorie "andere" (van 22 in 2006 naar 49 in 2007). De klachten die onder deze categorie vallen zijn onder meer algemene ontevredenheid, klachten van onontvankelijke aard en klachten van informatieve aard.

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 720 klachten)

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

Deelaspecten medische klachten

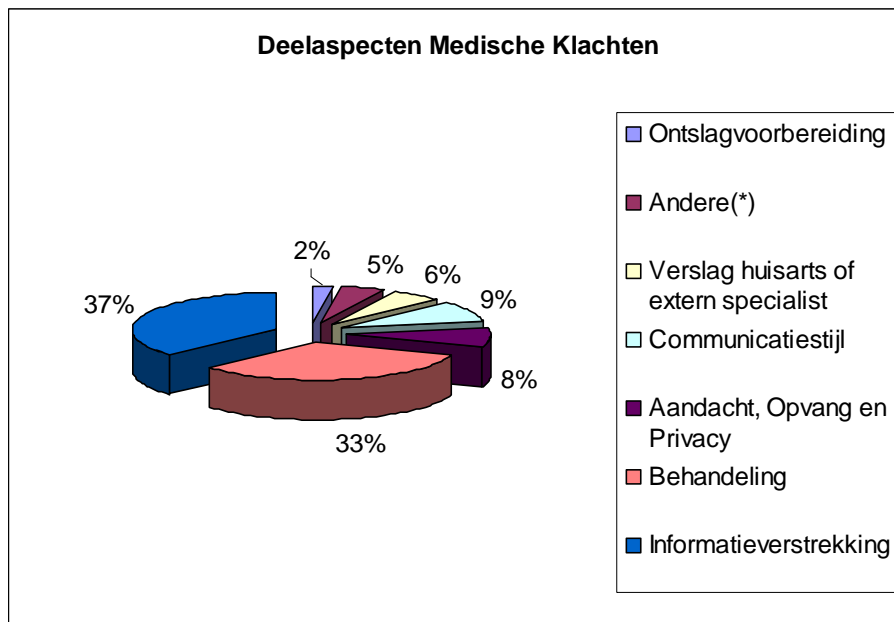
Binnen de 262 medische klachten kwamen in het totaal 346 deelaspecten aan bod.

Deze betreffen vooral klachten mbt infoverstrekking en behandeling (respectievelijk 37% en 33%) M.a.w. de pati ent is niet of onvoldoende tevreden over de verkregen medische informatie en vindt dat de medische behandeling niet of onvoldoende voldoet aan zijn/haar verwachtingen. In vergelijking met verleden jaar is er een duidelijke toename vast te stellen (relatief aandeel betrof toen 30%, respectievelijke 29%).

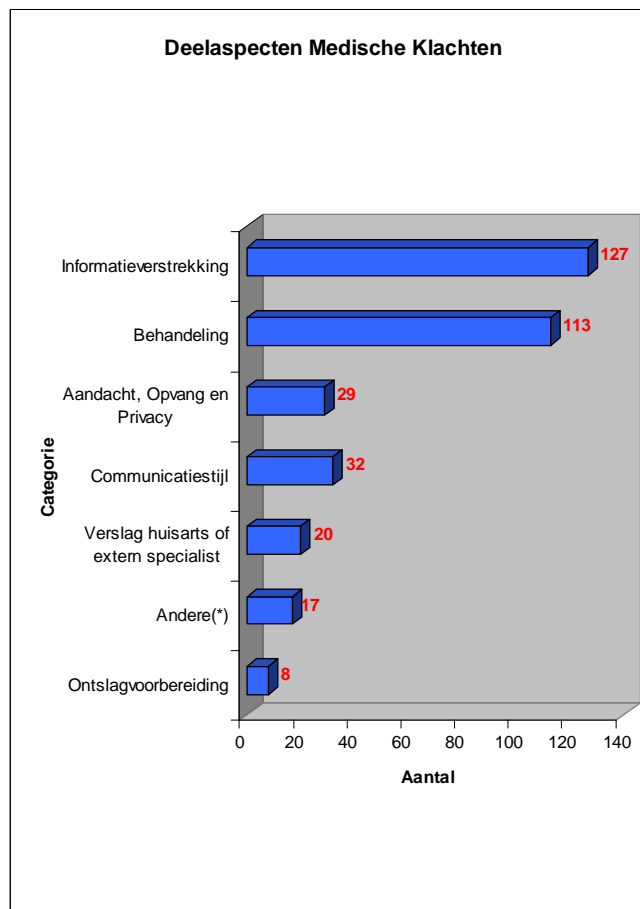
Vervolgens zien we dat 8% van de medische deelaspecten te maken heeft met aandacht, opvang en privacy .De pati ent is hier niet of onvoldoende tevreden over de persoonlijke aandacht of empathische ingesteldheid van de arts. In vergelijking met 2006 is er hier een zeer sterke daling (18% in 2006) waarneembaar.

In 9% van de vermelde deelaspecten is de pati ent niet of onvoldoende tevreden over de verbale en/of nonverbale communicatie van de arts. Ook voor dit deelaspect is een daling waarneembaar in vergelijking met 2006 (14%).

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 346 deelaspecten)

Deelaspecten van verpleegkundige klachten

Van de 56 verpleegkundige klachten werden 91 deelaspecten genoteerd.

De belangrijkste categorie betreft de klachten met betrekking tot aandacht/opvang en privacy (28% van het totaal aantal klachten van verpleegkundige aard). Het betreft klachten waarbij de patiënt duidelijk aangeeft dat hij niet of onvoldoende centraal staat als persoon en een groter inlevingsvermogen verwacht van de verpleegkundige of verzorgende. In vergelijking met het jaar 2006 stellen we een duidelijke afname vast van het aantal klachten van deze aard (38% in 2006).

De tweede categorie betreft klachten aangaande de technische verpleegkundige zorgverlening(25% van het totaal aantal klachten van verpleegkundige aard). In vergelijking met het jaar 2006 is er een duidelijke stijging waarneembaar (18%).

De communicatiestijl van de verpleegkundige wordt door de patiënt in 21% van het totaal aantal klachten van verpleegkundige aard aangevoeld als 'onheuse bejegening'. In vergelijking met verleden jaar is er een lichte daling waar te nemen (27%).

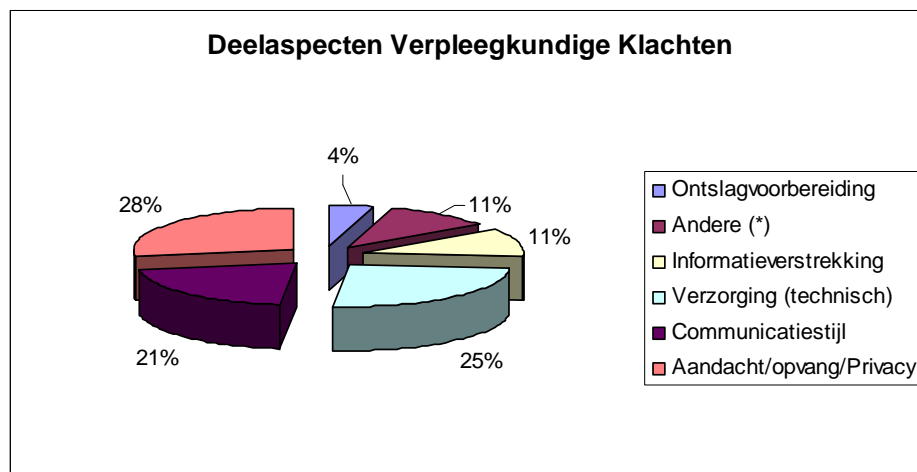
In 11% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de informatie van de verpleegkundige/verzorgende betreffende het verpleegkundig zorgproces (14% in 2006).

Het aantal klachten die onder de categorie "andere" valt is dan weer toegenomen ten opzichte van 2006. Binnen deze categorie komen een aantal geïsoleerde gevallen voor van heel specifieke klachten, die voornamelijk betrekking hebben tot klachten van de patiënt betreffende mogelijke schending van het beroepsgeheim en schending van de eerbaarheid en integriteit.

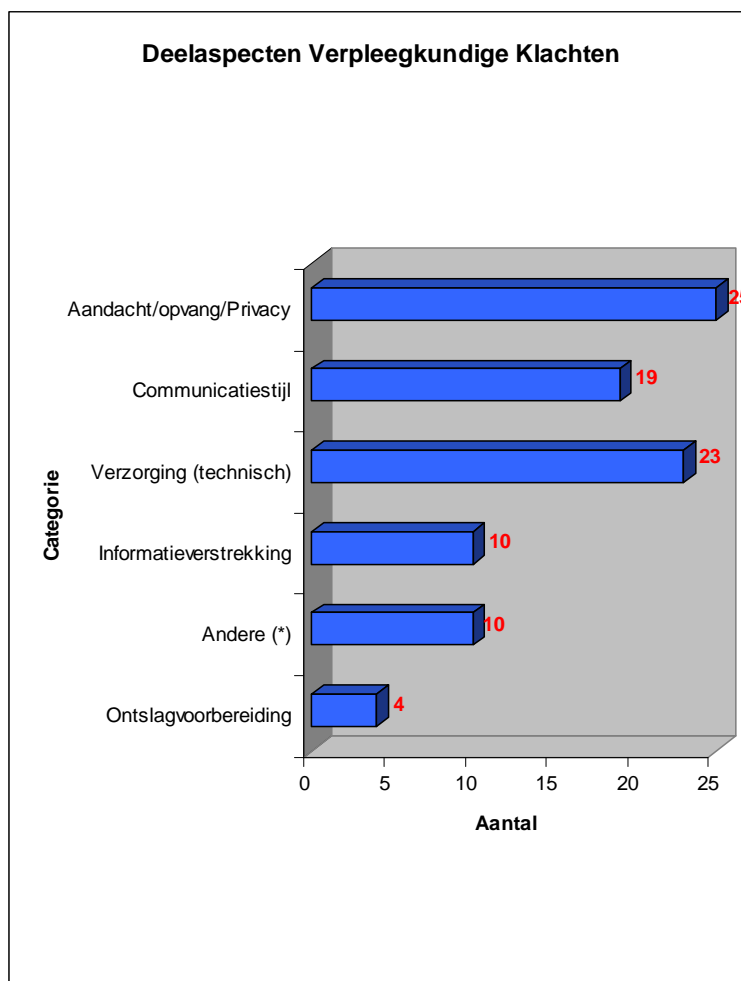
In 4% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de ontslagvoorbereiding (1% in 2006)

Opvallend is dat het aantal deelaspecten sterk is afgenomen in vergelijking met 2006. Dit betekent dat klachten van verpleegkundige aard meer en meer een enkelvoudig karakter krijgen. In 2006 was de verhouding deelklachten ten opzichte van het totaal aantal klachten ongeveer gelijk aan 2 op 1 (1,6 op 1 in 2007).

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



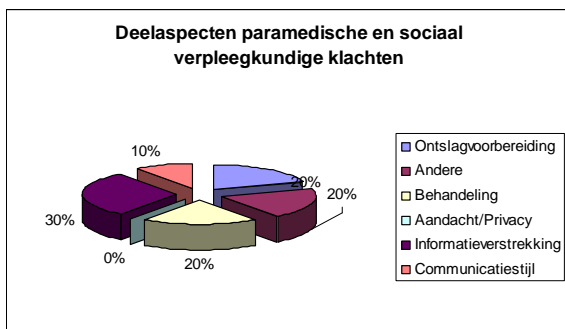
Grafiek 8.b.: Verdeling van de deelaspecten van de Verpleegkundige Klachten (totaal van 91 deelaspecten)

Deelaspecten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard

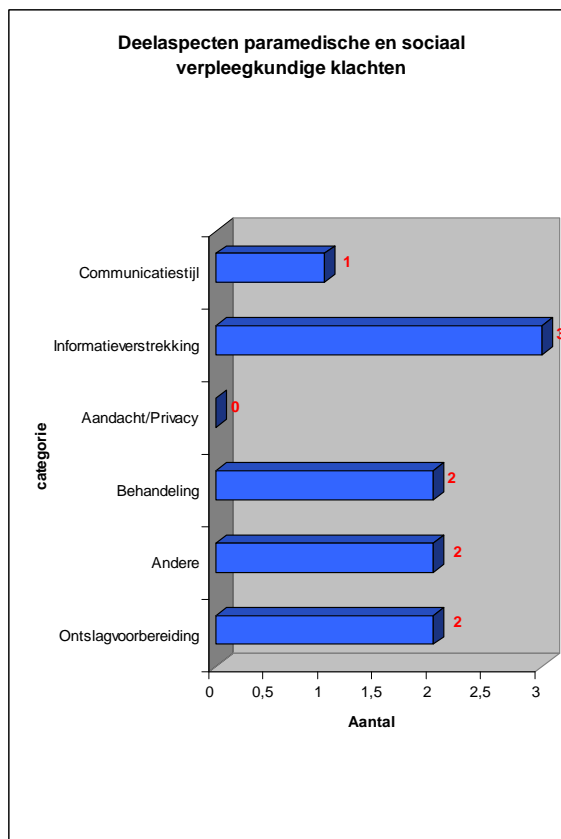
Binnen het totaal van 9 effectieve klachten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard werden 10 deelaspecten vastgesteld.

Deze betreffen vooral klachten mbt communicatiestijl, behandeling en ontslagvoorbereiding respectievelijk 30, 20 en 20 % 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 10 deelaspecten)

Deelaspecten administratief financiële klachten

Van de 200 effectieve klachten op administratief financieel vlak werden 227 deelaspecten vastgesteld.

Deze klachten hebben overwegend te maken met facturatie (61%). Er is hier een relatieve daling vast te stellen ten opzichte van 2006 (74%). In absolute cijfers betreft het echter een stijging van 104 naar 140 gevallen.

Het gaat hier over klachten waarbij:

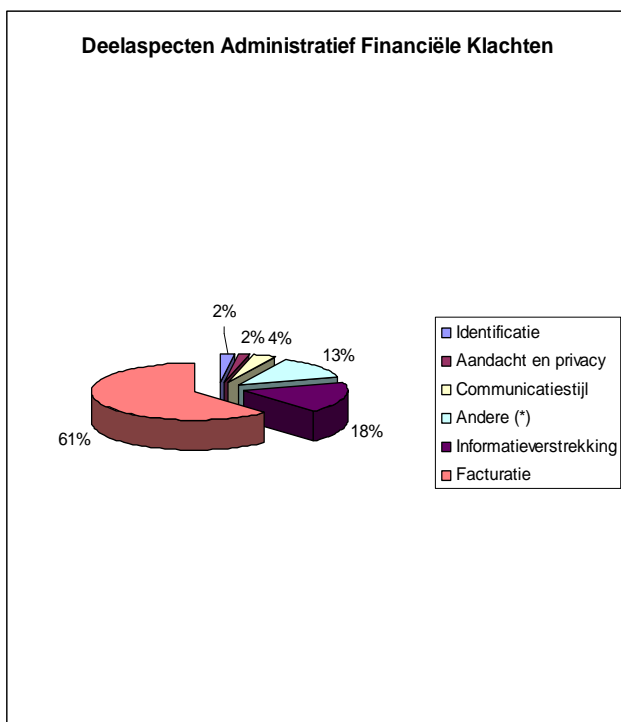
- de patiënt op voorhand onvoldoende kennis heeft kunnen verwerven over de financiële consequenties van zijn verblijf en behandeling (opname in een éénpersoonskamer, erelonen ...);
- de aangerekende prestaties op de factuur naar inhoud toe niet duidelijk zijn voor de patiënt (bv. onderzoeken waarbij 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 tweede belangrijkste categorie aan deelaspecten betreft de informatieverstrekking (18%). Deze deelcategorie kent een sterke stijging in vergelijking met 2006 (10%).

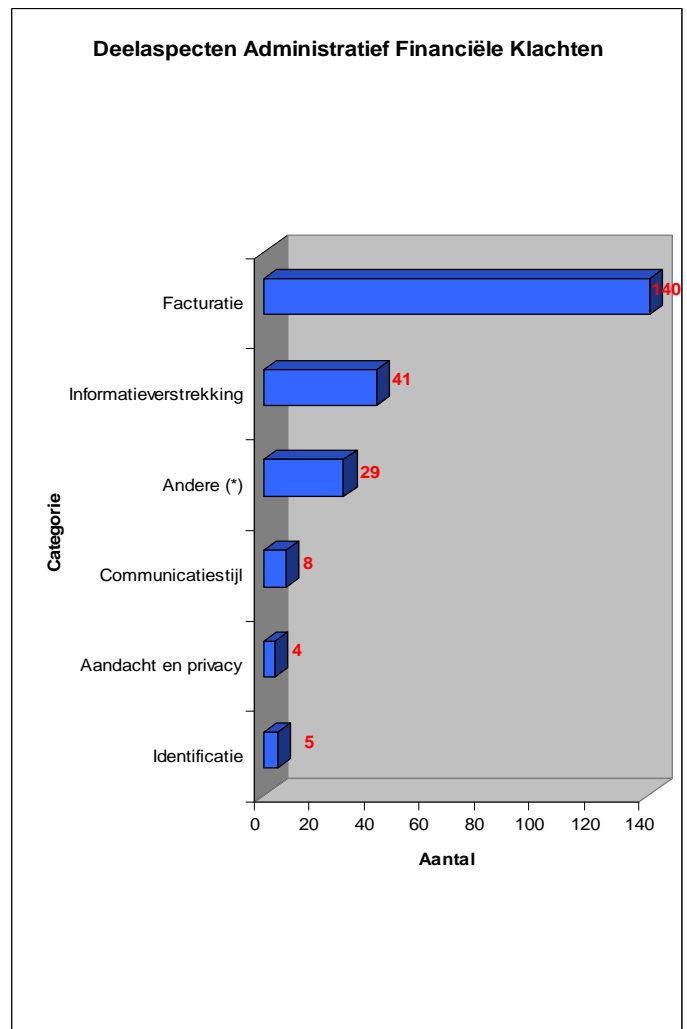
Voor de andere deelaspecten zijn de verhoudingen ongeveer vergelijkbaar met deze van verleden jaar.

De klachten van administratief financiële aard zijn tevens hoofdzakelijk van enkelvoudige aard. Dit beeld is onveranderd gebleven ten opzichte van 2006.

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



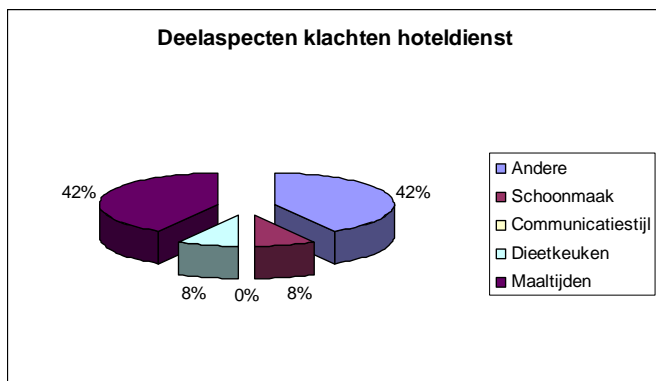
Grafiek 10.b.: Verdeling van de deelaspecten van de administratief financiële klachten (totaal van 227 deelaspecten)

Deelaspecten klachten hoteldienst

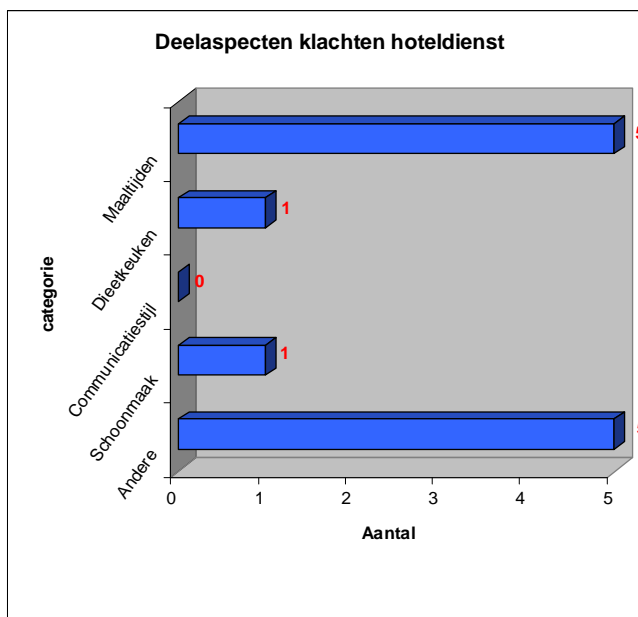
Over het totaal van 11 effectief geregistreerde klachten betreffende de hoteldienst komen in het totaal 12 deelaspecten aan bod.

Deze klachten betreffen hoofdzakelijk de maaltijden (42%), schoonmaak (8%) en dieetkeuken (8%). De patiënt die binnen deze categorie klacht neerlegt is doorgaans onvoldoende of niet tevreden zowel over de gewone maaltijden (keuzemogelijkheid, bereidingswijze, kwaliteit ...) als over de dieetmaaltijden.

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 25 geregistreerde technische klachten werden 34 deelaspecten geregistreerd.

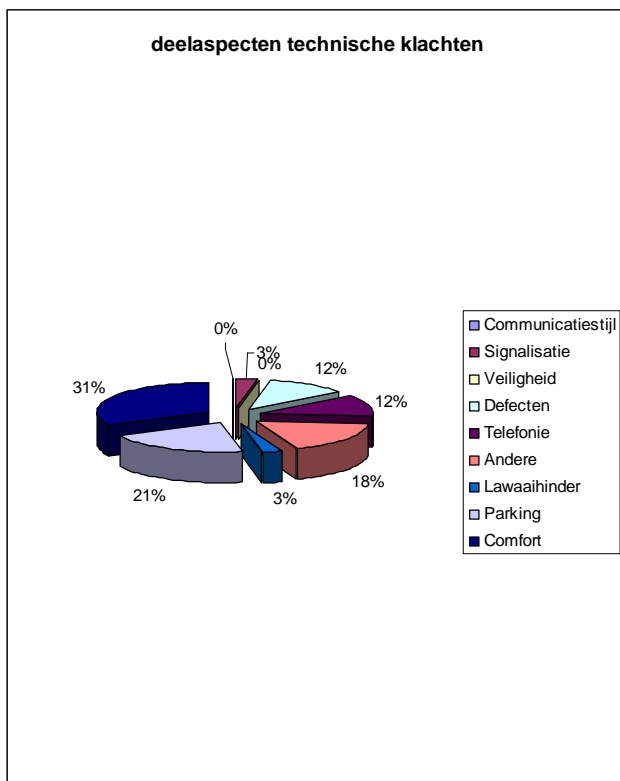
Deze klachten betreffen voor 31% ontevredenheid van de patiënt omwille van afwezigheid van een bepaald comfort in het ziekenhuis (airco op pediatrie, zitjes in de gangen, rolwagens voor gebruik op het terrein, ontbreken van internetverbinding ...).

Vervolgens zien we dat 21% van de klachten te maken heeft met de parking. De patiënt klaagt over de organisatie van de parkeermogelijkheden op de campus van het ziekenhuis (overvolle parking met verkeerd parkeren als gevolg, onvoldoende parkeergelegenheid voor mindervaliden ter hoogte van de K12 ...).

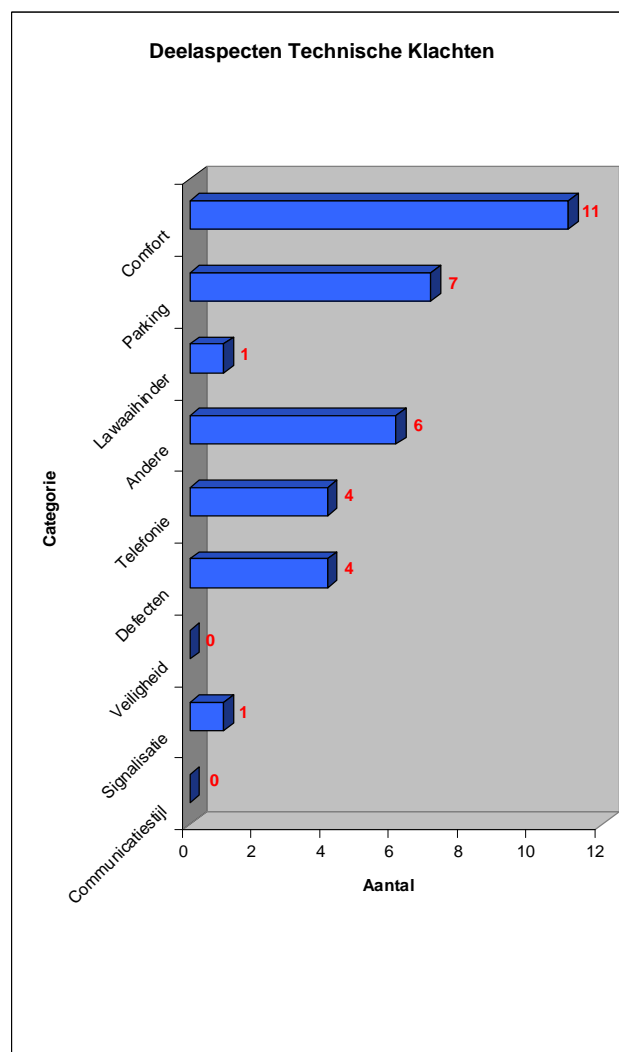
Opvallend is een sterke afname van de klachten inzake lawaaihinder. In 2006 waren 14% van de klachten van technische aard toe te schrijven aan lawaaihinder. Thans is dit slechts 3% (één klachtmelding betreffende tikkende en kloppende verwarmingsbuizen).

Het aantal klachten inzake telefonie (storing, defecte lijnen ...) defecten (parkeerbetaalautomaat, slagbomen, sproeiers in sanitaire ruimten ...) en signalisatie (bewegwijzering parking ...) vertoont cijfermatig een gelijkaardig beeld met dat van 2006.

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 34 deelaspecten)

Deelaspecten organisatorische klachten

Van de 108 geregistreerde organisatorische klachten werden 121 deelaspecten geregistreerd.

Het betreft hier vooral klachten ivm afsprakenregeling (32%) : verkeerde afspraken wegens vergissingen in de

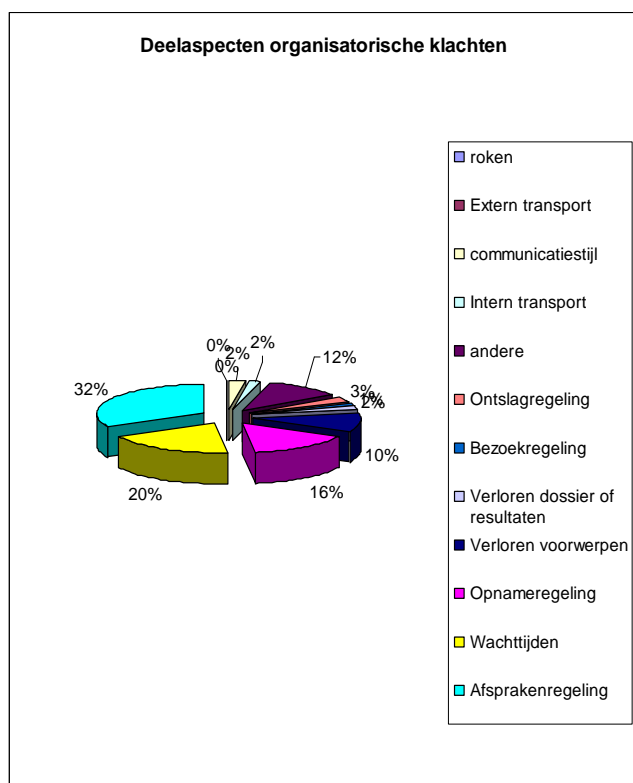
planning, uitgestelde afspraken zonder patiënt vooraf hiervan te verwittigen, afspraken die niet doorgaan omwille van het niet aanwezig zijn van de arts, onduidelijkheid omtrent vervolgsafspraken, verzoek om centralisatie van afspraken, de lijn te lang on hold laten staan bij telefonisch verzoek om afspraak ...

Vervolgens worden in 20% van de klachten te lange wachttijden aangehaald : voornamelijk bij geplande afspraken op de polikliniek, klachten i. v. m. de wachttijden doen zich sporadisch voor in de dagkliniek, op spoed en in de pre-operatieve fase.

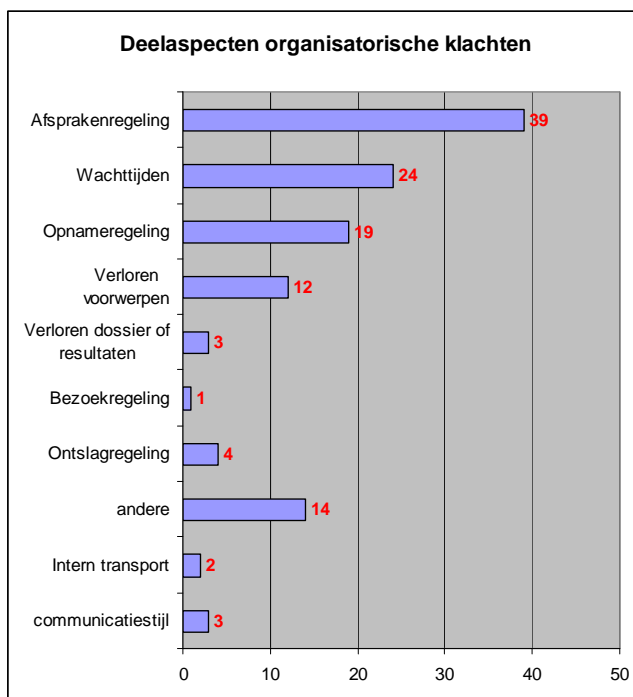
In 16% van de klachten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de organisatie van de opname: de kamerkeuze die niet steeds voor 100% kan worden gegarandeerd; uitstel van een geplande opname wegens een spoedeisende situatie; het niet tijdig ter beschikking zijn van een bed; opname van een bijblijver, onduidelijkheid rond daghospitalisatie en consultatie.

In 10% van de klachten komt het verlies van persoonlijke bezittingen van de patiënt aan bod: kledij, tandprothese, bril, juwelen, portefeuille, SIS - kaart, oorapparaat ...

De procentuele verhoudingen en de verdeling van deelaspecten organisatorische klachten wordt 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 121 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 dat er geen duidelijke beoordeling kan worden gegeven.

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

	Medisch	Verpleegkundig	Organisatorisch	Administratief	Technisch	Totaal	%
<i>Gegrond/opgelost</i>	121	18	36	97	12	284	65,0 %
<i>gegrond/deels opgelost</i>	0	0	3	1	0	4	0,9 %
<i>gegrond/onopgelost</i>	0	0	0	0	0	0	0 %
<i>deels gegrond/opgelost</i>	17	5	4	9	2	37	8,5 %
<i>deels gegrond/deels opgelost</i>	0	0	0	0	0	0	0 %
<i>deels gegrond/deels onopgelost</i>	0	0	0	0	0	0	0 %
<i>Ongegrond</i>	0	0	41	61	3	105	24,0%
<i>onduidelijk</i>	0	0	3	3	1	7	1,6 %
<i>Totaal beoordeeld</i>	138	23	87	171	18	437	100,0%

Het totaal aantal beoordeelde klachten is niet gelijk aan het totaal aantal klachten per categorie. De eenvoudige reden daartoe situeert zich in het feit dat de onontvankelijke klachten in hun aspecten gedefinieerd doch niet beoordeeld werden en dat er voor de openstaande dossiers nog geen definitieve beoordeling werd gevormd.

Over het totaal werden 437 deelaspecten in de verschillende categoriën beoordeeld. Hiervan vertegenwoordigt de categorie gegrond/opgelost 65% van het totaal. 24% van de klachten werd als ongegrond beoordeeld. In 1,6 % van de gevallen kan vanuit de ombudsdienst geen duidelijk beeld gevormd worden. Daarnaast werd 8,5% van de gevallen als deels gegrond en opgelost beschouwd.

In het kader van de Wet Patiëntenrechten werd de ombudsdienst de taak toegewezen om te bemiddelen. Binnen deze definitie wordt onder "bemiddelen" begrepen: "het gericht gaan optreden daar waar het contact tussen patiënt en zorgverstrekker 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 beoordeelt als ongegrond en/of onduidelijk, werd er toch bemiddeld, met het oog op het herstel van vertrouwen.

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?

4.1. Initiatieven van de ombudsdienst op het vlak van preventie met het doel de therapeutische relatie of de communicatie tussen patiënt en zorgbeoefenaar te verbeteren

Sensibilisatieproject patiëntenrechten en ombudsfunctie

A. Ontstaan

Het project is ontstaan vanuit de ad hoc werkgroep 'info aan patiënten'. Na overleg met de betrokkenen heeft het Directiecomité op 8 november 2006 aan de ombudspersoon de opdracht gegeven om een voorstel van project concreet uit te werken.

Op 16 april 2007 heeft het Directiecomité kennis genomen van het ingediende project zodat dit kon worden opgestart rekening houdend met de doelstellingen, de middelen en het geschetst stappenplan. Dit project loopt tot 31 maart 2009.

B Doel van het project

B.1. Medewerkers en hun verantwoordelijken kennis bijbrengen omtrent patiëntenrechten en inzicht geven in de klachtenprocedure die van toepassing is in UZ Gent.

Hiernbij wordt de nadruk gelegd op de noodzaak van een eerstelijnsklachtenbehandeling namelijk een directe en informele klachtenbehandeling op de plaats waar de klachten ontstaan.

Dit vergt een open communicatie waarin klachten bespreekbaar gemaakt worden. Een reflex van de zorgverstrekker om aandacht te hebben voor de vragen, bezorgdheden, klachten en reacties van patiënten zodat deze professioneel kunnen beluisterd en constructief kunnen worden aangepakt. Deze aanpak vergt specifieke competenties op het vlak van klant - en patiëntgerichtheid.

Indien er op de werkvloer geen bevredigend resultaat bekomen wordt, kan er verwezen worden naar de ombudsdienst.

In het kader van de sensibilisatie van de medewerkers werden volgende initiatieven genomen:

1° Publicatie van een artikel in UZ Magazine (voorjaar 2007) omtrent de ombudsfunctie in UZ Gent.

2° Update van de introductiekaart voor nieuwe intreders en ASO-ers.

- De rechten van de ziekenhuispatiënt
- Ombudsdienst voor patiënten
- Wetgeving - tekstbijwerking tot 22/12/2006

3° Inlassing van een site 'Ombudsdienst patiënten' op het intranet UZGent.

- Ombudsdienst + coördinaten
- Rechten van de patiënt (algemeen)
- Wetgeving

4° Update informatie op het internet

- Dienstroosterwijziging (iedere weekdag behalve op woensdagnamiddag)
- Rechten van de patiënt

5° Update van ' Onthaal en informatie UZ Gent' - publicatie in januari 2008

6° Info-sessies patiëntenrechten en ombudsfunctie

- De departementele inscholing voor verpleegkundigen :
 - o 2 mei 2007
 - o 25 juni 2007
 - o 30 juli 2007
 - o 31 juli 2007
 - o 31 augustus 2007
 - o 30 november 2007
- Vorming voor alle medewerkers Sociale Dienst Patiënten op 1 juni 2007.
- Halfjaarlijkse vorming voor geïnteresseerde medewerkers die veelvuldig in contact komen met patiënten en/of hun familie op 15/10/2007.
- Toelichting patiëntenrechten op de Lok groep van gynaecologen op 16 november 2007.

7° Voorbereidende gesprekken met de hoofddarts en de directie verpleging omtrent de organisatie van info- sessies aan artsen en verpleegkundigen binnen de Pegasos-structuur.

Vergadering Directie Verpleging op dinsdag 16 oktober 2007.

B.2. Patiënten informeren over hun rechten en over de rol van de ombudsdienst.

In dit kader heeft UZGent meegewerkt aan de promotiecampagne ' patiëntenrechten, een uitnodiging tot dialoog ' georganiseerd door het FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de voedselketen en Leefmilieu.

Deze campagne richt zich tot zowel patiënten als beroepsbeoefenaars en legt het accent op de vertrouwensrelatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar en op de verantwoordelijkheden die voor beide betrokkenen uit die relatie voortvloeien.

Concreet werden affiches op verschillende plaatsen in UZ Gent opgehangen. Een eerste oplage van brochures werd ter beschikking gesteld van de beroepsbeoefenaars . Idem voor wat betreft de flyers. Deze werden ter beschikking gesteld van de patiënten op de poliklinieken.

Het reeds bijbestelde promotiemateriaal is voorzien voor de patiënten van de hospitalisatie-afdelingen.

4.2. Suggesties en aanbevelingen naar het beleid toe

A. Algemeen gezien kan een zorgvuldige en duidelijke informatieverstrekking aan patiënten tal van conflictsituaties voorkomen.

A.1. Bij opname dienen patiënten voorgelicht te worden inzake de kosten die een opname en verblijf in het ziekenhuis met zich mee brengen. Heel wat patiënten zijn immers op het ogenblik van hun opname niet of niet precies op de hoogte van de geldende tarieven. Bovendien weten veel patiënten niet dat de kost van hun ziekenhuisverblijf wordt beïnvloed door hun keuze van bepaalde kamer evenals door hun keuze voor een geconventioneerde dan wel niet – geconventioneerde arts. In dit kader wordt gepleit voor een systematische toelichting van de opnameverklaring, ingevoerd bij KB van 17 juni 2004.

A.2. Patiënten hebben eveneens nood aan correcte informatie in verband met de aanrekening van ligdagen op hun ziekenhuisfactuur.

A.3. Een systematische, voorafgaandelijke, mondelinge toelichting van de facturatievoorwaarden bij private raadpleging ligt binnen het verwachtingspatroon van de meeste ambulante patiënten. Een alternatief hiervoor is de opmaak van een schriftelijk akkoord voorafgaand aan de eerste consultatie. Deze infoverstreking wordt als een noodzakelijke toelichting beschouwd die gerelateerd is aan de geafficheerde tarieven.

A.4. Patiënten hebben in het ziekenhuis nood aan heel wat informatie, niet alleen over hun verblijf , de kostenaspecten, maar evenzeer over gezondheidsaspecten, medische interventies, onderzoeken en behandelingen. Patiënteninformatiebrochures zijn massaal voorzien, hetgeen enkel en alleen maar kan worden aangemoedigd, doch mondelinge informatie aan patiënt blijft hier principieel belangrijker gelet op de vertrouwensrelatie beroepsbeoefenaar – patiënt.

De beroepsbeoefenaar kan op deze wijze de informatie afstemmen op de persoon van de patiënt, rekening houdend met zijn draagkracht, maturiteit, leeftijd, opleiding ...

A.5. In de context van het waarborgen van de continuïteit van zorgverstrekking worden patiënten het best tijdig ingelicht wanneer hun behandelende arts niet meer werkzaam is in UZ Gent.

Wanneer de zorgvertrekker beslist om een ingestelde behandeling stop te zetten in UZ Gent is doorverwijzing een noodzakelijke voorwaarde.

A.6. De patiënt heeft het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar. Hij dient deze toestemming uitdrukkelijk te doen. Dit kan mondeling gebeuren of zelfs stilzwijgend of schriftelijk via specifieke toestemmingsformulieren. De schriftelijke opmaak van een informed consent is in UZ Gent reeds op verschillende medisch-technische diensten geïntroduceerd. Uitbreiding van deze toepassing wordt echter aanbevolen in situaties waar het gaat om invasieve ingrepen, met frequent voorkomende, voorzienbare en relevante risico's en in gevallen waarbij behandelingen resulteren in een hoge oplegfactuur. De informed consent mag echter niet als een formaliteit worden beschouwd. De consent wordt waardevoller als men voorafgaand de situatie met de patiënt heeft besproken en wanneer men deze reeds mondeling heeft geïnformeerd. Informed consent is en blijft een zakelijk aspect, doch zakelijkheid en vertrouwensrelatie sluiten mekaar niet noodzakelijk uit. De aanpak van de beroepsbeoefenaar zal in aanzienlijke mate bijdragen tot het behoud van de vertrouwensrelatie.

B. De patiënt heeft het recht op inzage en afschrift van het geheel of een gedeelte van het hem betreffende patiëntendossier, overeenkomstig de bepalingen van de wet op de patiëntenrechten, binnen een termijn van 15 dagen.

Introductie van de uitgewerkte procedure bij het uitoefenen van het recht op inzage en afschrift van het patiëntendossier wordt een dringende aangelegenheid. Dit geldt eveneens voor de standaarddocumenten die werden uitgewerkt in de gevallen waarbij de patiënt een vertegenwoordiger mandateert.

C. De bewaking van het doorstroombeleid in UZ Gent blijft een aandachtspunt.

Als doel wordt vooropgesteld dat iedere patiënt de dag voorafgaand aan de opname voor 16.00 uur een bed wordt toegewezen. Bij problemen worden de 'moederafdeling' van de betreffende medische dienst én mede ook de poolafdelingen aangesproken. Niettegenstaande deze regeling blijken patiënten niet altijd tijdig over een bed te kunnen beschikken. Rekening houdend met de complexiteit van het doorstroombeleid is het aangewezen om een betere coördinatie van het opname- en ontslagbeleid voorop te stellen.

D. Openstaande facturen van patiënten waarvoor een asiel – aanvraag in behandeling is .

De facturen vinden op vandaag weliswaar de juiste weg naar de medische cel van het Federaal Agentschap voor de opvang van asielzoekers (Fedacil).

In haar requisitorium bepaalt Fedacil uitdrukkelijk dat diverse persoonlijke kosten naar hen toe niet kunnen worden gefactureerd.

De openstaande bedragen op de facturen betreffen evenzeer de aanrekening van prestaties die niet voorzien zijn in de R.I.Z.I.V.- nomenclatuur, de zogenaamde niet-vergoedbare verstrekkingen.

Het invorderen van deze kosten bij de patiënt verloopt in de praktijk zeer moeilijk, daar hij als asiel – zoeker meestal niet over de nodige financiële middelen beschikt.

De wet van 22 januari 2007, betreffende de opvang van asielzoekers en bepaalde andere categorieën

van vreemdelingen, kent de begunstigde van de opvang het recht toe op de geneeskundige begeleiding die hij nodig heeft om een leven te kunnen leiden conform de menselijke waardigheid. Bij Koninklijk Besluit werd de tussenkomst in de medische zorgen geëxpliciteerd.

In art. 26 van de wet van 12/01/2007 wordt de mogelijkheid geschetst voor gezondheidsinstellingen om conventies af te sluiten voor terugbetaling van de medische, farmaceutische en andere kosten.

Het is zeker opportuun om in UZ Gent met de betrokken diensten na te gaan welke hier de mogelijkheden zijn in dergelijke casuïstiek.

E. De voorziening van rolwagens bestemd voor de transfers van ambulante patiënten.

De rolwagens die ter beschikking gesteld worden van poliklinische patiënten zijn uiterst geschikt voor transfers binnen het ziekenhuisgebouw. Wanneer deze echter buiten op de campus aangewend worden om zich te begeven van het ene naar het andere kliniekgebouw stellen er zich problemen, vooral wanneer er hindernissen zijn zoals borduren en afwateringsgeulen. Bijgevolg is het aangewezen om hiermee rekening te houden bij een eerstvolgende investering.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

De klachtenprocedure dient nog ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur en ter inzage gelegd te worden van patiënten, medewerkers en andere belangstellenden.

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
29/01/2007**

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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	18

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	18
	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:	2
	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:	2
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	15
	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:	4
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	8
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:	9
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	3

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	15
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media	1
• Secretariaat-generaal	0
• Afdeling Beleid	0
• Afdeling Media	1
• Medisch Verantwoord Sporten	0
Agentschap Kunsten en Erfgoed	13
• Diensten van de administrateur-generaal	0
• Afdeling Kunsten	2
• Afdeling Erfgoed	1
• Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	10
• Kasteel van Gaasbeek	2
• Frans Masereel Centrum	0
• KANTL	0
• Alden Biesen	1
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen	1
• Diensten van de administrateur-generaal	0
• Afdeling Jeugd	0
• Afdeling Volksontwikkeling en Lokaal Cultuurbeleid	1
Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media	18

Aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten

	Gegrond	Deels gegron	Ongegron
Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media	NVT	NVT	NVT
• Secretariaat-generaal	NVT	NVT	NVT
• Afdeling Beleid	NVT	NVT	NVT
• Afdeling Media	1	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	1	1	NVT
• Afdeling Erfgoed	1	NVT	NVT
• Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	5	2	NVT
• Kasteel van Gaasbeek	2	NVT	NVT
• Frans Masereel Centrum	NVT	NVT	NVT
• KANTL	NVT	NVT	NVT
• Alden Biesen	1	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 Lokaal Cultuurbeleid	1	NVT	NVT
Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media	12	3	0

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	1	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	2	NVT	NVT
• Afdeling Erfgoed	1	NVT	NVT
• Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	7	NVT	NVT
• Kasteel van Gaasbeek	2	NVT	NVT
• Frans Masereel Centrum	NVT	NVT	NVT
• KANTL	NVT	NVT	NVT
• Alden Biesen	1	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 Lokaal Cultuurbeleid	1	NVT	NVT
Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media	15	0	0

NVT: Niet van toepassing

3. Klachtenbeeld 2007

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Het Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media heeft in 2007 in totaal 18 formele klachten gehad. Alle klachten werden binnen de vooropgestelde termijn behandeld en opgelost.

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media:

In het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media heeft enkel de afdeling Media in 2007 één klacht ontvangen. Deze klacht handelde over het uitblijven van een antwoord op een vraag die de klager had gesteld via een generiek e-mailadres. Na het opvragen van details in verband met de vraag, heeft de afdeling de vraag beantwoord.

Agentschap Kunsten en Erfgoed

In het hoofdbestuur van het Agentschap Kunsten en Erfgoed in Brussel hebben de afdeling Kunsten en de afdeling Erfgoed beide klachten ontvangen.

afdeling Kunsten:

Een eerste klacht was deels gegrond omwille van het feit dat de klacht zowel het artistieke advies betrof als de dienstverlening. De klacht ivm het artistieke advies valt niet onder de toepassing van het Klachtendecreet. De klacht over de dienstverlening betrof het feit dat de klager verschillende malen intern is doorverwezen voor zij de juiste persoon aan de lijn kreeg die haar de informatie kon verschaffen die ze nodig had.

De tweede klacht betrof het niet-ontvangen van subsidies. De klager verklaarde dat hij niet akkoord ging met de beslissing. De afdeling heeft de beslissingen ivm de niet-toekenning van subsidies gemotiveerd aan de hand van de adviezen.

afdeling Erfgoed:

De klacht aan het adres van de afdeling Erfgoed betrof een beslissing ivm de gedeeltelijke invordering van een subsidie. Na controle van het dossier heeft de afdeling de invordering gedeeltelijk geannuleerd. De klager heeft daarop een nieuwe klacht ingediend omdat hij nog niet akkoord ging met de beslissing. De afdeling heeft echter nogmaals haar beslissing toegelicht en meegedeeld dat ze bij haar standpunt blijft.

Het Agentschap Kunsten en Erfgoed heeft een aantal buitendiensten dat meer rechtstreeks contact hebben met de burger en vaak een belangrijke loketfunctie vervullen.

Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSKA):

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

- onheuse behandeling door een erfgoedbewaker
- onduidelijkheid ivm tarieven
- de taal waarin bezoekers tickets/publicaties krijgen
- onduidelijkheid over het al dan niet moeten aanschuiven met gereserveerde tickets
- vrijwilligerswerking en audioguides van het museum
- onvriendelijke houding van een baliebediende

Alle klachten zijn door het museum op een correcte manier behandeld en opgelost. Sommige klagers zijn gecompenseerd voor het ongemak dat ze ondervonden hebben bij het bezoek aan het museum. Het museum bekijkt deze klachten om mogelijke verbeterpunten aan te brengen in haar werking.

Kasteel van Gaasbeek

Een klager diende een klacht in bij het Kasteel van Gaasbeek omdat hij ontevreden was over de educatieve

rondleiding in het kasteel. De rondleiding werd gegeven door een nieuwe collega die nog onvoldoende kennis had van het afgelegde traject. Het kasteel heeft zich geëxcuseerd bij de klager en maatregelen genomen om de educatieve rondleiding te verbeteren.

Een andere klacht handelde over de gebrekkige uitleg en het onvriendelijke onthaal door een suppoost. Door het grote aantal bezoekers had de klager uitleg gevraagd aan een suppoost die minder op de hoogte is van de inhoudelijke elementen van de tentoonstellingen. Er werd de suppoosten gewezen op het belang van een goed onthaal. Aan de klager werd een uitgebreide museumgids opgestuurd ter compensatie van de gebrekkige informatie.

Alden Biesen

De klacht die Alden Biesen in 2007 kreeg betrof een gebrek aan zitplaatsen op het domein. De klachtenbehandelaar heeft aan de klager de voorzieningen opgesomd en verwezen naar de informatie die daarover aan de balie beschikbaar is. De zolder van Alden Biesen is momenteel niet bereikbaar. Daarom heeft men aan de klager een historische gids opgestuurd met de nodige informatie.

Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen

In het Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen heeft enkel de afdeling Volksontwikkeling en Lokaal Cultuurbeleid een klacht gekregen tegen een voorziening en dan meer bepaald over de wijze en termijnen van uitbetaling van voorschotten van subsidies. De afdeling heeft de genomen maatregelen gemotiveerd aan de klager.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De verschillende afdelingen/entiteiten/buitendiensten van het Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media nemen de klachten die ze ontvangen ter harte en proberen deze zo goed mogelijk op te lossen. Ze proberen ook steeds conclusies te trekken uit deze klachten en de dienstverlening naar de klant/de burger op basis daarvan te verbeteren.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

De procedure voor klachtenbehandeling is in 2007 niet gewijzigd. Door de reorganisatie in het kader van Beter Bestuurlijk Beleid (BBB) 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). Door personeelwissels hebben een aantal afdelingen nieuwe klachtenbehandelaars.

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](#)

**Intern Verzelfstandigd Agentschap met
rechtspersoonlijkheid - IVA rp
voor de Bevordering van de Lichamelijke
Ontwikkeling, de Sport
en de Openluchtrecreatie**

Bloso

Rapport Klachtenmanagement 2007



*Arenberggebouw
Arenbergstraat 5
1000 Brussel*

I. Kwantitatieve gegevens

Totaal aantal ontvangen klachten	22
Totaal aantal aangeklaagde items/klachten	27
Aantal dagen tussen ontvangst van de klacht en versturen van het antwoord	
aantal klachten tussen 0 - 45 dagen	27
aantal klachten meer dan 45 dagen	0
gemiddeld aantal dagen	5
Aantal onontvankelijke klachten	10
Reden van onontvankelijkheid	
niet alle beroepsprocedures aangewend	2
beleid en regelgeving	3
geen Vlaamse overheid	4
reeds eerder klacht ingediend	1
Aantal ontvankelijke klachten	17
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
gegrond	11
ongeground	5
betwistbaar	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	
opgelost	11
Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm	
onheuse bejegening	11
Aantal klachten volgens drager	
brief	5
mail	17
Aantal klachten volgens kanaal	
rechtstreeks	16
via kabinet	6

2. Inhoud van de klachten

A. Bespreking van de schriftelijke klachten

In 2007 werden door het Bloso in totaal 22 schriftelijke klachten geregistreerd. In deze 22 schriftelijke klachten werden in totaal 27 items aangeklaagd (sommige klachten waren twee- of drieledig).

Klacht 1 - Vlaamse Trainersschool

Een betwisting van de examenresultaten en de daarbij aansluitende deliberatie. De klacht werd door de Vlaamse Trainersschool overgemaakt aan de directeur Sportkaderopleiding die bij het examen aanwezig was. Na onderzoek blijkt dat zowel het theorie- als het praktijkexamen correct verlopen is. Ook voor de deliberatie is dit het geval: de examenuitslagen waren dermate negatief dat er van een deliberatie geen sprake kon zijn. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.

Klacht 2 - Vlaamse Trainersschool

Klacht van een deelnemer aan de cursus redden omdat hij niet aanwezig kon zijn op het herexamen. Daardoor moet hij opnieuw deelnemen aan de cursus voor die modules waarvoor hij niet geslaagd is en moet hij opnieuw cursusgeld betalen. De klacht is ontvankelijk maar ongegrond omdat de aangeklaagde regeling volledig conform is met het examenreglement van de Vlaamse Trainersschool. Dit reglement is door de cursisten gekend bij het begin van de cursussen. Ook de datum van het herexamen wordt meegedeeld op de dag van het feitelijke examen.

Klacht 3 - Vlaamse Trainersschool

Een trainersdiploma ski dat werd behaald in Oostenrijk en dat door de Vlaamse Trainersschool werd geassimileerd met het VTS-diploma Trainer B Alpijns Skiën en Initiator Snowboard en niet met het niveau Trainer A. Na onderzoek blijkt dat binnen de werkgroep Professionele Ski-opleidingen van de Europese Commissie enkel de hoogste opleidingen van de alpinelanden wederzijds aanvaard worden en geassimileerd worden met het niveau Trainer A. Het door de klager behaalde diploma is niet de hoogst haalbare opleiding in Oostenrijk, vandaar de assimilatie met niveau Trainer B. Deze klacht is dan ook ontvankelijk maar ongegrond.

Klacht 4 - Vlaamse Trainersschool

Klacht van een cursist omdat zijn stagemap als onvoldoende en dus negatief werd beoordeeld. De klacht wordt als onontvankelijk beschouwd omdat hiervoor een speciale beroepsprocedure is voorzien. Deze procedure werd door de klager niet aangewend. Na het doorlopen van de procedure werden voldoende elementen gevonden om de betrokkene een herkansing aan te bieden.

Klacht 5 - Bloso-centrum Gent

Klacht omdat een Bloso-medewerker geen meerbeurtenkaart voor de sauna kon of wilde overhandigen aan een saunagebruiker.

De klacht is ontvankelijk en gegrond: deze kaarten moeten altijd in het onthaal aanwezig zijn.

Klacht 6 - Bloso-centrum Gent

Klacht over gevaarlijke trappen in de tribunes van de Topsporthal Vlaanderen en het ontbreken van leuning.

De klacht wordt als ontvankelijk, maar wel als ongegrond beschouwd: de trappen van de tribunes werden goedgekeurd door alle officiële instanties die worden betrokken bij het bouwen van openbare infrastructuur (brandweer, politie, rode kruis...).

Klacht 7 - Bloso-centrum Gent

Klacht omdat de sportzaal niet proper was.

Een ontvankelijke en gegronde klacht: met de organisator van een voorafgaande manifestatie werden afspraken gemaakt over het opruimen van de zaal indien de manifestatie zou uitlopen.

Die afspraken werden door de organisator niet nageleefd.

Klacht 8/a - Bloso-centrum Gent

Een klacht tegen het sluiten van de fitnessruimte tijdens een congres dat werd georganiseerd in de Topsporthal Vlaanderen.

Een voor het Bloso onontvankelijke klacht omdat het huishoudelijk reglement van het Bloso-centrum bepaalt dat het gebruik van de accommodaties kan worden beperkt tijdens de organisatie van grote manifestaties of evenementen.

Klacht 8/b - Bloso-centrum Gent

In bovenstaande klacht werd eveneens het gedrag van een Bloso-personeelslid aangeklaagd toen de klager zijn ongenoegen wou uiten over de gesloten sportaccommodatie.

Dit is een ontvankelijke en gegronde klacht.

Klacht 9/a - Bloso-centrum Blankenberge

Klacht tegen de reglementering van het Wellness- en Saunacentrum (het dragen van badjassen wanneer van binnen- naar buitensauna wordt gegaan, badpakken verplicht tijdens bepaalde dagen...).

Een onontvankelijke klacht omdat de klacht gericht is tegen het beleid en de regelgeving van het Wellness- en Saunacentrum.

Klacht 9/b - Bloso-centrum Blankenberge

In bovenstaande klacht werd ook het overdreven lawaai in de sauna's en de rustkamer aangeklaagd.

Een ontvankelijke en gegronde klacht.

Klacht 10 - Bloso-centrum Nieuwpoort

Twee kinderen van eenzelfde gezin schreven in voor een zeilkamp in juli én voor een zeilkamp in augustus. Beiden werden voor het zeilkamp in augustus geweigerd.

Het is een onontvankelijke klacht omdat hier de interne regelgeving van het Bloso-centrum Nieuwpoort wordt toegepast: wegens het enorme succes van de zeilkampen en om zoveel mogelijk jongeren de kans te geven om kennis te maken met de zeilsport kunnen deelnemers op voorhand niet inschrijven voor twee of meerdere zeilkampen in de

zomervakantie. Gebeurt dit toch dan worden ze slechts toegelaten tot één sportkamp. Voor de andere sportkampen worden ze op een reservelijst gezet. Is het sportkamp niet volzet, dan kunnen ze alsnog deelnemen.

Klacht I I/a - Bloso-centrum Nieuwpoort

Bij een sportkamp zeilen werd één meisje ingedeeld in een groep met dertien jongens. Niet alleen wat de sportactiviteiten betreft, maar ook wat de avondactiviteiten betreft. Een ontvankelijke en gegronde klacht.

Klacht I I/b - Bloso-centrum Nieuwpoort

In dezelfde klacht werden ook de avondactiviteiten aangeklaagd. De klager vond dat enkele van die avondactiviteiten niet pedagogisch verantwoord waren. Een ontvankelijke en gegronde klacht. Na het opvragen van de georganiseerde avondactiviteiten tijdens het sportkamp bleek dat sommige van deze activiteiten beter niet meer worden georganiseerd.

Klacht I I/c - Bloso-centrum Nieuwpoort

In bovenstaande klacht werd tevens geklaagd over een tekort aan fruit tijdens de maaltijden. Een ontvankelijke klacht, maar na onderzoek als betwistbaar gedefinieerd.

Klacht 12 - Bloso-centrum Herentals

Een scoutsgroep dient een klacht in omdat ze te veel hebben betaald toen ze met de groep kwamen schaatsen. Een ontvankelijke en gegronde klacht zo blijkt na onderzoek.

Klacht 13 - Bloso-centrum Herentals

Een gebruiker van de schaatsbaan dient een klacht in omdat hij zich onheus bejegend voelt door een Bloso-personeelslid aan de kassa. Een ontvankelijke en gegronde klacht omdat onheus gedrag tegenover gebruikers van Bloso-infrastructuur niet kan worden getolereerd.

Klacht 14 - Bloso-centrum Herentals

Een deelnemster klaagt tijdens een sportkamp over een zere keel en wordt onvoldoende opgevangen door de monitoren. Een ontvankelijke en gegronde klacht omdat medische klachten en rapporteringen altijd ernstig moeten worden genomen en moeten worden opgevolgd.

Klacht 15 - Bloso-centrum Hofstade

Een klacht omdat de sluitingstijden van het Bloso-centrum niet correct werden toegepast: de poorten waren meer dan één uur voor sluitingstijd dicht. Een ontvankelijke en gegronde klacht.

Klacht 16 - Bond voor Lichamelijke Opleiding

Een vzw die ropeskiping wil promoten dient klacht in tegen de BVLO omdat zij de initiatieven van de vzw zou boycotten. Deze klacht is voor het Bloso onontvankelijk omdat het Bloso ten opzichte van de door de Vlaamse overheid erkende en gesubsidieerde sportfederaties enkel kan tussenkomen in zoverre deze de geldende regelgeving overtreden, met name het decreet houdende de erkenning en de subsidiëring van de Vlaamse sportfederaties, de koepelorganisatie en de organisaties voor sportieve vrijetijdsbesteding.

Klacht 17 - Vlaamse Judofederatie

Klacht van een judoclub tegen de Vlaamse Judofederatie: de federatie zou de club een beloofde premie niet willen uitbetalen.

Deze klacht is voor het Bloso onontvankelijk omdat de beslissing van de federatie om deze premie niet uit te betalen behoort tot de autonomie van de Vlaamse Judofederatie.

Klacht 18/a - Vlaamse Tafeltennisliga

Via het kabinet wordt een klacht ingediend tegen de Vlaamse Tafeltennisliga. Hierin worden enkele zaken aangeklaagd waarmee de klager werd geconfronteerd bij het indienen van een klacht tegen de VTTL (niet behandelen van klachten, werking van de tuchtcommissie...).

Dezelfde klacht werd ingediend in 2006 via de Vlaamse Ombudsdienst en is opgenomen in het klachtenrapport 2006. Het Bloso beschouwde deze klacht toen als onontvankelijk (na bespreking met de VTTL) omdat de bevoegdheden en werking van de tuchtcommissie van een sportfederatie behoort tot de autonomie van die sportfederatie. Dit antwoord werd in 2006 aan de klager overgemaakt met een kopie aan de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst meldt de klager op zijn beurt dat het Bloso in deze inderdaad geen bevoegdheid heeft.

Op basis van het antwoord in 2006 en omdat eenzelfde klacht na behandeling opnieuw werd ingediend, wordt ook ditmaal de klacht als onontvankelijk beschouwd.

Klacht 18/b - Vlaamse Tafeltennisliga

In de bovenstaande klacht wordt een bijkomende klacht geformuleerd omdat de VTTL de lidkaart van de klager voor het seizoen 2006 - 2007 niet heeft verlengd.

Ook deze klacht wordt als onontvankelijk beschouwd omdat uit de gegevens die werden vermeld in de klacht blijkt dat niet alle interne rechtsmiddelen en procedures die hiervoor in de statuten van de VTTL voorzien zijn werden aangewend, laat staan zijn uitgeput.

Klacht 19 - Vlaamse Bergsport- en Speleologiefederatie

Een klacht van de VBSF in verband met de niet correcte toekenning van de subsidies jeugdsport 2006.

Een ontvankelijke maar ongegronde klacht. Na onderzoek blijkt dat voor de toekenning van de subsidies jeugdsport de voorwaarden correct zijn gevolgd zoals deze bepaald zijn in het besluit van de Vlaamse regering van 1 mei 2002 tot vaststelling van de voorwaarden tot het verkrijgen van subsidies inzake jeugdsport (B.S.29.08.2002).

Op basis van de rapportering van de VBSF werd door het Bloso vastgesteld dat er te weinig clubs hebben deelgenomen aan de twee jeugdsportinitiatieven die in 2006 door de VBSF werden georganiseerd.

Klacht 20 - Aktivia - Vlaams Wandelfederatie

De aansluiting van een nieuwe wandelclub wordt geweigerd door Aktivia. De aanvraag tot aansluiting wordt wel aanvaard door de Vlaamse Wandelfederatie.

Normaal gezien kan dit worden beschouwd als een onontvankelijke klacht omdat de aansluitingsvoorwaarden van nieuwe clubs behoren tot de autonomie van de sportfederaties. Na onderzoek blijkt echter dat het al dan niet aanvaarden van nieuwe clubs gebaseerd is op territoriale afspraken die tussen de twee wandelfederaties werden gemaakt.

Voor het Bloso is dit wel een ontvankelijke en trouwens gegronde klacht omdat de territoriale afspraken tussen federaties die erkend en gesubsidieerd worden door de Vlaamse Overheid strijdig zijn met de bevordering en de promotie van de sportbeoefening in Vlaanderen.

Klacht 21 - Vlaamse Liga Paardensport

Een klacht van een initiator paardrijden omdat hij tijdens een sportkamp, georganiseerd door de VLP meer dan de contractueel bepaalde 8 uur diende te werken en hiervoor niet werd vergoed.

Een voor het Bloso onontvankelijke klacht omdat het Bloso ten opzichte van een door de Vlaamse Overheid erkende en gesubsidieerde sportfederatie enkel kan tussenkomen in zoverre deze de geldende regelgeving overtreedt, met name het decreet houdende de erkenning en subsidiëring van de Vlaamse sportfederaties, de koepelorganisatie en de organisaties voor sportieve vrijetijdsbesteding.

De uitvoeringsbesluiten van dit decreet voorzien enkel in de minimumbedragen die door de federatie per effectief gegeven lesuur moeten worden betaald en in het maximum aantal lessuren per lesgever en per dag dat in aanmerking komt voor subsidiëring.

Klachten over het al dan niet naleven van contracten die afgesloten worden door de sportfederaties moeten bij andere instanties worden ingediend.

Klacht 22 - Outside Travel

Een klacht over onregelmatigheden op een sportkamp georganiseerd door Outside Travel. Een onontvankelijke klacht omdat het Bloso enkel kan tussenkomen bij onregelmatigheden die gebeuren tijdens private sportkampen die door het Bloso worden gesubsidieerd in het kader van het decreet houdende de erkenning en subsidiëring van de Vlaamse sportfederaties, de koepelorganisatie en de organisaties voor sportieve vrijetijdsbesteding. Dit decreet is geenszins van toepassing op Outside Travel.

B. Bespreking van de mondelinge klachten

In de Bloso-procedure voor klachtenbehandeling werd opgenomen dat mondelinge klachten tijdens Bloso-evenementen niet worden geregistreerd.

Tijdens evenementen zoals de Gordel voor Scholen, Dé Watersportdag, Doe-aan-Sportbeurzen, Seniorensportdagen... komt het Bloso rechtstreeks in contact met de deelnemers aan deze evenementen. Het is dan ook normaal dat de grieven en opmerkingen rechtstreeks kenbaar worden gemaakt aan de Bloso-personeelsleden, meestal goed herkenbaar door hun outfit.

Deze mondelinge klachten tijdens Bloso-evenementen worden ter plaatse en tot tevredenheid van iedereen opgelost.

De omstandigheden tijdens deze evenementen maken het zo goed als onmogelijk om dit alles te registreren en/of voor de behandeling van deze klachten een procedure uit te schrijven.

Indien deze mondelinge klachten niet ter plaatse kunnen worden opgelost, dan geldt de regel dat de klager gevraagd wordt om zijn klacht schriftelijk bij het Bloso in te dienen.

Hetzelfde geldt voor de veelvuldige contacten met de burger in de Bloso-buitendiensten (Bloso-inspectiediensten, Bloso-centra en uitleendiensten). Ook hier worden mondelinge klachten zoveel mogelijk onmiddellijk opgelost tot tevredenheid van alle betrokken partijen. Indien deze mondelinge klachten niet ter plaatse kunnen worden opgelost tot tevredenheid van iedereen, dan geldt ook hier de regel dat de klager wordt gevraagd om zijn klacht schriftelijk bij het Bloso in te dienen.

Uit navraag bij de afdelingen van het Bloso die instaan voor de organisatie van deze evenementen en bij de Bloso-buitendiensten blijkt dat er uiteraard mondelinge klachten zijn geweest. Alle klachten konden echter ter plaatse worden opgelost en waren eigen aan het op dat ogenblik georganiseerde evenement of actie. Deze klachten zijn dan ook van die aard dat er geen structurele maatregelen nodig zijn om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden. Geen enkele mondelinge klacht resulteerde in een schriftelijke klacht.

Het Bloso doet er alles aan om ook met deze klachten en opmerkingen rekening te houden. Zo wordt elk evenement of elke organisatie gevolgd door een evaluatievergadering met alle betrokken actoren. Opmerkingen van deelnemers worden hier besproken en in het evaluatieverslag neergeschreven. Dit evaluatieverslag maakt integraal deel uit van de organisatie het jaar nadien. Na een sportkamp kunnen zowel deelnemers als ouders een evaluatieformulier invullen. Met deze opmerkingen wordt rekening gehouden bij de organisatie van volgende sportkampen.

3. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Ook in 2007 verschilt het klachtenbeeld nauwelijks van dit van de vorige jaren.

Er zijn nog altijd heel wat klachten waarbij het Bloso geen betrokken partij is en waarvoor de procedure niet moet worden opgestart.

- door de grote naambekendheid van het Bloso lijkt het voor de burger logisch dat alle klachten die met sport te maken hebben, moeten worden ingediend bij het Bloso. Dikwijls behoort de materie waarover de klacht gaat niet tot de bevoegdheden van het Bloso.
- ook de Vlaamse Infolijn en de Vlaamse Ombudsdienst sturen klagers over sportmateries door naar het Bloso, al is het Bloso geen betrokken partij.
- aan tal van organisaties en evenementen verleent het Bloso logistieke steun, maar dat betekent niet dat het de organisator is van deze evenementen. Klachten hierover moeten dan ook niet bij het Bloso worden ingediend.
- hetzelfde geldt voor organisaties die doorgaan in sportinfrastructuur van het Bloso of in de Bloso-centra. Ook hier moeten klachten worden gericht naar de feitelijke organisator.

In deze gevallen fungeert het Bloso als doorgeefluik en wordt de klager verwittigd bij wie hij zijn klacht kan indienen. Deze klachten worden niet geregistreerd.

Opvallend zijn de klachten die bij het Bloso worden ingediend in verband met de Vlaamse sportfederaties. Meestal gaan deze klachten over materies die behoren tot de autonomie van de sportfederaties. Strikt genomen moeten deze klachten niet door het Bloso worden behandeld en zijn het voor het Bloso onontvankelijke klachten. Toch wordt contact opgenomen met de sportfederaties en worden zij van de klacht op de hoogte gebracht. Indien nodig fungeert het Bloso hier als bemiddelaar. Deze klachten worden daarom wel in het klachtenrapport opgenomen.

Net als de vorige jaren worden de ontvankelijke klachten vooral ingediend door de gebruikers van de Bloso-centra, door de deelnemers aan de Bloso-sportkampen en door deelnemers aan een cursus van de Vlaamse Trainersschool.

In ieder van de gevallen gaat het over gebruikers die zich op één of andere manier onheus bejegend voelen. Deze klachten zijn vrij makkelijk op te lossen.

De klachten die het Bloso ontvangt gaan dan ook niet over administratieve procedures of processen die moeten worden gevolgd in een bepaald dossier, het zijn wel klachten van individuele gebruikers, meestal ten aanzien van organisatorische aspecten die telkens weer verschillen van organisatie tot organisatie.

Vandaar ook dat het Bloso eerder meldingen en suggesties voor verbeteringen ontvangt dan 'echte' klachten.

Het klachtenbeeld van het Bloso is geen homogeen klachtenbeeld. Het geeft weinig indicatie voor het invoeren van structurele maatregelen ter verbetering van de aangeboden diensten en producten.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Naar aanleiding van klacht 5 in het Bloso-centrum Gent werd de voorraad kaarten aangevuld en op een voor iedereen gekende en bereikbare plaats gelegd.

Naar aanleiding van klacht 7 in het Bloso-centrum Gent werd de organisator van de voorafgaande manifestatie er op gewezen in de toekomst de gemaakte afspraken te volgen. Indien niet zullen de nodige maatregelen worden getroffen.

Naar aanleiding van klacht 8/b in het Bloso-centrum Gent werd het betrokken personeelslid er op gewezen dat onbetamelijk gedrag ten opzichte van gebruikers van Bloso-infrastructuur absoluut niet kan.

Naar aanleiding van klacht 9/b in het Wellness- en Saunacentrum Blankenberge werd het Bloso-personeel aangemaand om extra toezicht te houden en het lawaai in de sauna zoveel mogelijk te beperken.

Naar aanleiding van klacht 11/a in het Bloso-centrum Nieuwpoort werden bij de briefing de monitoren aangemaand de groepsindeling nauwkeurig te bekijken en eventueel een onderscheid te maken tussen de groepsindeling van de cursussen en deze van de avondactiviteiten.

Naar aanleiding van klacht 11/b worden bij de briefings de monitoren aangemaand om zinvolle avondactiviteiten te organiseren.

Naar aanleiding van klacht 11/c - hoewel deze betwistbaar is - werd aan de keuken opdracht gegeven zoveel mogelijk fruit te voorzien als dessert.

Naar aanleiding van klacht 12 in het Bloso-centrum Herentals werd het te veel betaalde bedrag teruggestort op de rekening van de scoutsgroep. De kassabedienden werd opdracht gegeven extra op te letten wanneer grote groepen zich aanbieden.

Naar aanleiding van klacht 13 in het Bloso-centrum Herentals werd het betrokken personeelslid ter verantwoording geroepen. Klantvriendelijkheid werd extra onder de aandacht gebracht bij de Bloso-personeelsleden.

Naar aanleiding van klacht 14 in het Bloso-centrum Herentals werden bij de briefing de monitoren extra gewezen op het belang van medische klachten bij de deelnemers en dat deze altijd ernstig moeten genomen worden.

Naar aanleiding van klacht 15 in het Bloso-centrum Hofstade werden de wachters extra aangemaand de sluitingstijden van het Bloso-centrum te respecteren.

Naar aanleiding van klacht 20 werden de twee wandelfederaties in Vlaanderen aangemaand geen territoriale afspraken te maken en/of aan te wenden bij het al dan niet aanvaarden van wandelclubs.

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Opera v.o.i.

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	21

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	20
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	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:	21
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	15

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	2
	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:	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	2
Andere:	

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	20
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	21
	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 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De meeste klachten hebben te maken met de verplichte verhuizing naar andere zalen ingevolge de renovatiewerken aan de Antwerpse Opera. Hoewel wij de indeling in plaatscategorieën zo nauwgezet mogelijk hebben doorgevoerd, is het onmogelijke in de diverse zalen juist hetzelfde comfort en kwaliteit te bieden. De infrastructuur, omkadering en onthaal is immers zeer verschillend in de diverse huizen. Nu de Antwerpse Opera haar deuren opnieuw heeft geopend, zijn wij ervan overtuigd dat de klachten daarover zullen minderen.

Gezien de werken langer geduurd hebben dan gepland, zijn we ook verplicht geweest naar nog andere zalen uit te wijken zodat de seizoensbrochure niet meer klopte. Hoewel we getracht hebben hierover zeer duidelijk naar alle betrokkenen te communiceren is dat in een enkel geval niet gelukt. Ook dat gaan we in 2008 niet meer voor hebben.

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: VRT

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2.524

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2.518
	meer dan 45 dagen:	6
	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:	3.046
---------------------------------------	-------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2.524
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	522

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2.210
	deels opgelost:	
	onopgelost:	314

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:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	347
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	2.471

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:	2.463
	telefoon:	40
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2.514
	via kabinet:	5
	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.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007

Algemeen

De VRT heeft in 2007 extra inspanningen geleverd om het klachtendecreet zo correct mogelijk na te leven en om de inhoud van het klachtendecreet via het intranet onder de aandacht van de medewerkers te brengen. Daarnaast is geïnvesteerd in geschikte software, een contactmodule die onderdeel is van een webservice.

Het proefproject dat in het najaar van 2006 van start ging met Ketnet is voorgesteld aan en goedgekeurd door de directie en de Raad van Bestuur. De module is ondertussen operationeel op zes websites, namelijk Ketnet.be; Ketnetkick.be; een.be; Canvas.be; Sporza.be; vrtnieuws.net. (ondertussen deredactie.be) en wordt binnenkort ook toegepast op vrt.be. Het systeem levert betrouwbare rapporten af, dus ook over klachten.

Bij de dienst interne en externe communicatie is de klantendienst uitgegroeid tot een volwaardige service. In 2008 wordt opnieuw in een database geïnvesteerd, om de contactmodule te kunnen implementeren op de websites van de zes radionetten van de VRT. (zie concrete realisaties en voorstellen).

Drie belangrijke gevolgen van de toepassing van het systeem zijn:

- de informatieservice naar de mediagebruikers is verbeterd door het permanent updaten van een kennisbank op elke website;
- de mailstream die de VRT dagelijks bereikt, is op de websites met een kennisbank afgenomen met gemiddeld 90%
- alle klachten worden automatisch geregistreerd.

Klachten: inhoudelijke categorieën

Categorieën van klachten (mail, brief, telefoon) en hun aantal:

- Programma-gerelateerd	651
- IT/technisch	695
- Programmering	643
- Neutraliteit/objectiviteit/morele klachten	169
- Personen	181
- Varia	185

Klachtenbeeld 2007

Toelichting bij de klachten en opvallende tendensen:

1. Programma-gerelateerd

- De kijkers/luisteraars storen zich aan bepaalde presentatoren of hun uitspraken, taalgebruik, enz... In de meeste gevallen gaat dat over individuele meningen en smaak, klachten van persoonlijke aard. Deze klachten zijn meestal ongegrond.
- Een tweede grote groep betreft de klachten over een fout die in een programma werd meegegeven. Vaak gaat het hier over een quiz of een spelprogramma, waarin een deelnemer een juist antwoord geeft en toch niet wordt beloond.
- Een derde groep, en dat is de grootste, gaat over deskundigen die in een bepaald programma aan het woord komen.
- Dan komen er ook opmerkingen over de berichtgeving en verwijten over een vooringenomen opbouw van een reportage, om de kijker bij voorbaat te beïnvloeden.
- De klachten over radioprogramma's handelen voornamelijk over de actua-berichten (nieuws, weer, verkeer) en de wedstrijden. Bij televisie komen er naast deze onderwerpen ook klachten binnen die zuiver met het programma te maken hebben (zie boven).

2. IT/Technisch

Deze categorie herbergt het grootst aantal klachten:

- Het opnemen van programma's op video via de PDC-code geeft problemen en die hebben te maken met de omschakeling van *Eén* naar een nieuw uitzendstelsel (MER).
Omwille van de 'gemiste kans' van de kijker, werd er dan ook vaak om herhalingen gevraagd. Een verzoek dat de VRT niet altijd kon inwilligen.

Het probleem met de PDC-code is niet opgelost. De materie is vrij complex en technici onderzoeken alle mogelijk pistes om de oorzaken op te sporen. Hierover is gecommuniceerd met de kijker. Op teletekst staat een vermelding dat er een probleem is, maar niet dat het technische probleem van lange duur kon zijn. Ook op de website van *Eén* is in het voorjaar kortstondig een gelijkaardig bericht verschenen.
- Verder gaan de technische problemen over etherstoringen, website-applicaties, digitale televisie (bijvoorbeeld bij 'De thuisploeg'), ondertiteling en het ontbreken van kijkcijfers op de website van de VRT.
- Er waren klachten over de werking van de radiospeler op het internet. Ook de transmissieproblemen met DAB heeft een aantal klachten veroorzaakt.
- Internetgebruikers klaagden over het niet up-to-date zijn van de websites. Op de sites staat - na verschuivingen - niet altijd de meest actuele programma-

informatie. Kijkers missen dan hun favoriete programma. Vooral in het weekend, wanneer de webredacties niet bemand zijn, vormt dat een probleem.

3. Programmering

Onder programmering worden klachten gegroepeerd die te maken hebben met het tijdstip van uitzending en het soort programma.

- Een groep van klachten gaat over de uitzendingen. Als een programma later of vroeger dan aangekondigd start wekt dat ergernis op.
- Een tweede klachtengroep zijn de kijkers die vinden dat bepaalde programma's te laat op de avond starten. Vooral Canvaskijkers klagen dat interessante documentaires of films soms pas na middernacht worden geprogrammeerd.
- De uitzendingen van de Koningin Elisabethwedstrijd leiden elk jaar tot frustraties bij de canvaskijkers. Ze begrijpen niet waarom de wedstrijd niet integraal wordt uitgezonden. De liefhebbers moesten het stellen met een samenvatting die 's avonds laat op Canvas werd uitgezonden. Vaak verwijzen deze kijkers ook naar de sportinterventies, die wel op het scherm komen.
- Vooral Canvaskijkers klagen wel eens over de programmering van sportuitzendingen (tennis, voetbal...).. Ook klagen ze dat er soms zowel op *Eén* als op Canvas sport te zien is. Bij *Eén* gaat het vooral over de wielervedstrijden, waardoor een dagelijks feuilleton wel eens wegvalt. Wanneer de wedstrijd nog langer uitloopt, wordt de uitzending onderbroken door Het journaal van 18 uur en dan klagen de sportliefhebbers dat ze de aankomst hebben gemist. Door tennis of wielrennen, m.a.w sporten waarvan het einduur niet exact vastligt, durven programma's te verschuiven of weg te vallen. Ook hierover lopen dan klachten binnen.

4. Neutraliteit/objectiviteit/morele klachten

- klachten die te maken hebben met de berichtgeving over verkiezingen, of de benadering van politieke partijen in het algemeen. In de verkiezingsperiode kwamen er 43 mails binnen over het ontbreken van het Vlaams Belang in de verkiezingsprogramma's. Deze klachten werden weerlegd en als ongegrond beschouwd. De referentie hiervoor is een uitspraak van de Vlaamse Regulator voor de Media n.a.v. een gelijkaardige klacht.
- de manier waarop wetenschappelijke, historische of journalistieke documentaires worden gebracht. Over buitenlandse documentaires of reportages komen er wel eens klachten van kijkers die menen dat er niet objectief met de feiten wordt omgegaan.
- Morele klachten handelen over programma's of acties die niet stroken met de waarden van de VRT. Over harde, gewelddadige scènes op een moment dat er nog kinderen kunnen kijken, of onverantwoorde initiatieven, bvb een wedstrijd bij Ketnet: de winnaar mocht een dag dolfijnen gaan verzorgen. Dierenliefhebbers, waaronder Gaia, protesteerden..

5. Personen

Deze klachten gaan meestal over het taalgebruik van presentatoren, hun omgang met studiegasten/kandidaten of hun persoon in het algemeen. Deze klachten houden meestal verband met persoonlijke meningen of voorkeuren van mensen en zijn dus doorgaans ongegrond.

6. Varia

- klachten over evenementen die de VRT heeft georganiseerd of betwiste VAR-trailers
- mensen zonder internet ventileren hun ongenoegen over wedstrijden waaraan ze enkel online kunnen deelnemen. Zij voelen zich daardoor uitgesloten.
- Ongeveer 500 reacties zijn binnengelopen over de restyling van Radio 1. De meest voorkomende opmerkingen gaan over het persoverzicht, het weerbericht tijdens de ochtend en de muziekkeuze. Ook de jingles van het nieuws worden als storend ervaren door enkele luisteraars.

Concrete realisaties en voorstellen

In 2007 werden klachten voor het eerst gecentraliseerd bij de klantendienst, enerzijds via de postbus klachtenprocedure@vrt.be en anderzijds via het contactmodulesysteem.

Hierdoor kon de klantendienst maandelijks rapporteren en kon sneller, waar mogelijk, een oplossing worden aangereikt.

Concrete realisaties en voorstellen

- bij klachten over het niet respecteren van het aanvangsuur van programma's als gevolg van voorafgaande rechtstreekse uitzendingen (meestal sportwedstrijden), werd regelmatig een herhaling van het bepaalde programma gepland en gecommuniceerd via zoveel mogelijk kanalen: websites, teletekst, pers,... Dat is o.m. gebeurd met de finale van de Canvascrack.
- Bij klachten over het ontbreken van ondertitels bij een aangekocht programma, is nadien beslist om de uitzendrechten opnieuw aan te kopen en een herhaling in de ether te brengen. Dit is ook gecommuniceerd via de gebruikelijke kanalen. Bv.: De uitzending van 'Koppen' over anorexia.
- Klachten over personen/programma's van externe productiehuisen worden via de communicatieverantwoordelijke overgemaakt aan de programmaverantwoordelijke, die in de mate van het mogelijke een oplossing aanreikt.

- PDC-klachten zijn gecentraliseerd en intern doorgegeven aan de verantwoordelijke dienst. Hierover is op teletekst en de website van *Eén* kort gecommuniceerd. Kijkers die hebben gemaild kregen van de technische diensten een invulformulier om de details over de problemen te vermelden. Zo wordt gericht onderzoek naar de mogelijke oorzaken vergemakkelijkt.
- Het antwoord van de VRT over de Koningin Elisabethwedstrijd legde uit welke andere mogelijkheden er waren om de wedstrijd te volgen in het kader van de crossmediale aanpak (Klara, speciale website..) en gaf de plannen voor volgend jaar mee.
- Klachten over de nieuwe Radio 1 zijn uitvoerig geëvalueerd en hebben aanpassingen als gevolg gehad, tot tevredenheid van de luisteraar.
- Tweedelijnsklachten over technische storingen bij Belgacom en Telenet leiden tot sneller overleg en het snellere oplossingen.
- Klachten over het ontbreken van programma's in Net gemist/Ooit gemist, worden meteen gecommuniceerd aan de betrokken verantwoordelijke, die zeer snel kan beslissen om het programma langer dan gepland aan te bieden als compensatie. Is o.m. gebeurd met eerste aflevering van "Katarakt" en met Koppen.
- Tussen de klantendienst en de juridische dienst is er goede samenwerking voor het doeltreffend behandelen van klachten. Dit laat toe om sneller klachten te filteren die niet voor de VRT bestemd zijn, maar voor VRT-partners. Kijkers/luisteraars associëren alles wat ze zien en horen met de VRT.

Plannen klachtenbehandeling 2008

Zoals eerder al aangehaald werd in 2007 een webservicemodule geïnstalleerd op zes websites van de VRT. Een contactmodule maakt daar deel van uit en biedt de mogelijkheid aan de mediagebruiker om een klacht rechtstreeks bij de betrokken dienst/persoon te laten terechtkomen. De klachtendienst is beheerder van het systeem en heeft dus een centraal overzicht. In het systeem worden contacten onderverdeeld in vijf types: vragen, reacties, meningen, felicitaties en klachten. Rapporteren wordt eenvoudiger en kan nog vlotter gebeuren voor volgende websites: Ketnet, Ketnetkick, Eén.be, Canvas.be; deredactie.be en sporza.be

In 2008 zal de webservicemodule en het contactmodulesysteem ook toegepast worden op vrt.be. Hierdoor zullen ook de diensten die niet direct bij het productieproces betrokken zijn, deel uitmaken van het systeem, zoals o.a. HR en de studiedienst.

Daarnaast wordt een nieuwe database geïnstalleerd voor de webservicemodule van de zes websites van de radionetten van de VRT. Dat zal de VRT toelaten om vanaf 2009 volledig

voor alle diensten en afdelingen te rapporteren. De enorme mailstream zal beheersbaar worden, zonder de schaarsere schriftelijke en telefonische reacties over het hoofd te zien.

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – Syntra Vlaanderen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	14
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	21

Aantal onontvankelijke klachten:	2
----------------------------------	---

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:	NVT
	Interne personeelsaangelegenheden:	1

Aantal ontvankelijke klachten:	15
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	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:	
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:	8
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:	7
	mail:	8
	telefoon:	1
	fax:	1
	bezoek:	NVT

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	7
	via georganiseerd middenveld:	NVT
	andere kanalen:	NVT

2. Inhoud van de klachten

Zie punt 3.

3. Klachtenbeeld 2007

De klachtendienst van het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – Syntra Vlaanderen kreeg in 2007 17 klachten te verwerken. Twee van deze klachten waren op 31 december 2007 nog in behandeling.

Van de 15 volledig behandelde klachten waren er 2 onontvankelijk. Daarbij ging het over een interne personeelsproblematiek van een centrum of de vaststelling dat een andere overheid bevoegd was.

Van de 13 ontvankelijke klachten hadden er 6 te maken met de uitbetaling van facturen (ten gevolge van de annulering van cursussen, het automatisch inschrijven voor volgende jaren, het teveel aanrekenen van cursusmateriaal). Door de inschakeling van een incassobureau voor de inning van facturen binnen een bepaalde Syntra koepel werd de problematiek nog uitvergroot. Dit had voor gevolg dat de interkabinetten werkgroep in zijn (zeer beknopt) verslag bij de krachtlijnen en de ambitie van de eerste beheersovereenkomst van Syntra Vlaanderen stelt dat “met betrekking tot het klachtenmanagement het departement aan dit punt extra aandacht zal besteden bij de evaluatie en rapportering”. De andere 7 klachten handelden over de vrijstellingsproblematiek bij de cursussen bedrijfsbeheer (3), de vaststelling dat attesten lang op zich laten wachten (1), de toelatingsvoorwaarden voor de cursus vastgoed (1), of de lesinhoud van een cursus (2). Alle gegronde of deels gegronde klachten werden opgelost.

Om toch een globaal klachtenbeeld te krijgen werd in 2004 een meldingsplicht voorzien voor klachten die in het kader van een administratieve procedure beslecht worden (raad van bestuur, praktijkcommissie, pedagogisch adviseurs). Er werden 54 klachten gemeld. De meeste klachten betroffen administratieve procedures *sensu strictu* (waaronder het betwisten van examenuitslagen, weigeringen tot inschrijving, edm). Uit de andere meldingen blijkt dat eveneens heel wat klachten te maken hadden met de uitbetaling van facturen en de nogal hardleerse houding van het incassobureau dat door een bepaalde Syntra koepel werd ingeschakeld. Daarnaast waren er meldingen over de stopzetting of verplaatsing van cursussen, de lesinhoud van cursussen, de staat van het cursusmateriaal, en het uitblijven van diploma's of attesten.

Uit het globaal klachtenbeeld (klachten en meldingen samen) blijkt dat::

- het aantal klachten blijft toenemen. De klachten worden via diverse kanalen verspreid. Dit vergt meer administratie en kost meer tijd;
- externen met een louter private opdracht (in dit geval een incassobureau) een belangrijke (negatieve) invloed kunnen hebben op hoe anderen denken over de klachtenbehandeling door een overheidsinstelling. Zie daartoe de vaststelling van de interkabinetten werkgroep die meer dan 10 jaar correcte klachtenbehandeling in vraag stelt. De correctheid van de klachtenbehandeling binnen Syntra Vlaanderen en zijn rechtsvoorganger VIZO, werd in individuele gevallen trouwens herhaaldelijk door de Vlaamse Ombudsdienst vastgesteld;
- administratieve procedures een belangrijke grondslag vormen voor de behandeling van klachten. Voor veel

van deze procedures is de raad van bestuur als uiteindelijk scheidsrechter administratief bevoegd. Door allerhande redenen (onderzoek, agenda raad van bestuur, en mea culpa de eigen professionele agenda en verlofregeling) verloopt soms tijd vooraleer een klacht op de raad van bestuur kan worden geagendeerd. Anderzijds worden klachten best in een zo vroeg mogelijk stadium ontzenuwd, om te vermijden dat ze door de lange duur gaan escaleren en nog meer werk vragen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Om de relatie Syntra Vlaanderen – Syntra inzake behandeling van klachten te optimaliseren heeft elk Syntra een klachtencoördinator aangeduid. Samen met de klachtencoördinator en 2 provinciale diensthoofden van Syntra Vlaanderen zullen deze 5 klachtencoördinatoren betrokken zijn bij het stroomlijnen van de klachtenwerking van het netwerk. De klachtencoördinatoren van de Syntra hebben een belangrijke rol te vervullen. Het is de bedoeling dat deze klachtencoördinatoren garanties bieden om in alle onpartijdigheid en objectiviteit en met het nodige gezag de afspraken van het netwerk inzake klachten verder te vertalen binnen hun centrum. Zij moeten daarom de mogelijkheid hebben om aanbevelingen te doen aan het management en het bestuur aan het centrum. Een eerste vergadering zal worden georganiseerd in het voorjaar van 2008, zodat in het cursusjaar 2008-2009 met een nieuw klachtenplan kan worden gestart.

Specifiek wat de vaststellingen inzake het globaal klachtenbeeld betreft:

- moet een centrum de overweging maken of de uitbesteding van de inning van de facturen loont en passend is in een beleidsdomein als Werk en “Sociale” Economie, en of het niet beter is deze problematiek met eigen mensen op te volgen;
- zou het goed zijn mocht binnen de raad van bestuur van Syntra Vlaanderen een werkgroep worden opgericht bestaande uit een vertegenwoordiger van de Vlaamse regering, een vertegenwoordiger van de werkgevers en een vertegenwoordiger van de werknemers, die samen met de klachtencoördinator van Syntra Vlaanderen, als vertegenwoordiger van de gedelegeerd bestuurder, de mogelijkheid krijgen om advies te verstrekken aan de raad van bestuur over concrete klachten. Dit brengt mee dat de werklust van de raad van bestuur enigszins kan worden verlicht, dat de cursist in een voor hem waarschijnlijk meer vertrouwelijke omgeving zijn hoorrecht kan uitoefenen en dat meer accuraat op een klacht kan worden ingespeeld.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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



RAPPORT KLACHTENMANAGEMENT

2007

1. INLEIDING

1.1. SITUERING

Het klachtendecreet van 1 juni 2001 maakt een klachtenbehandelingsysteem verplicht sinds 1 januari 2002 voor elke bestuursinstelling van de Vlaamse overheid.

1.2. DOELSTELLING

Naast het wettelijk opgelegde kader wenst 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

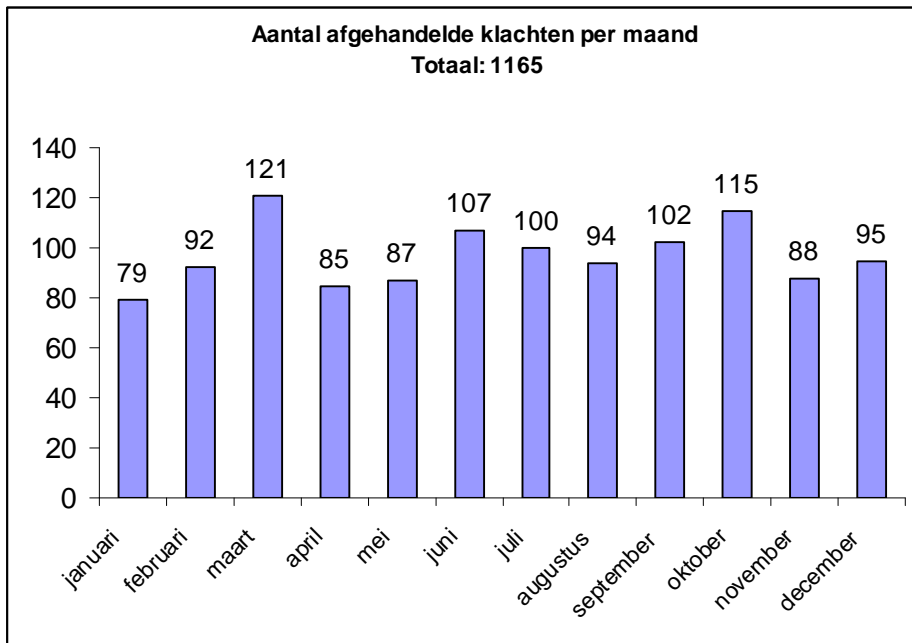
2. KWANTITATIEVE GEGEVENS EN KLACHTENBEELD

Deze gegevens handelen over de periode van 01.01.07 tot en met 31.12.07.

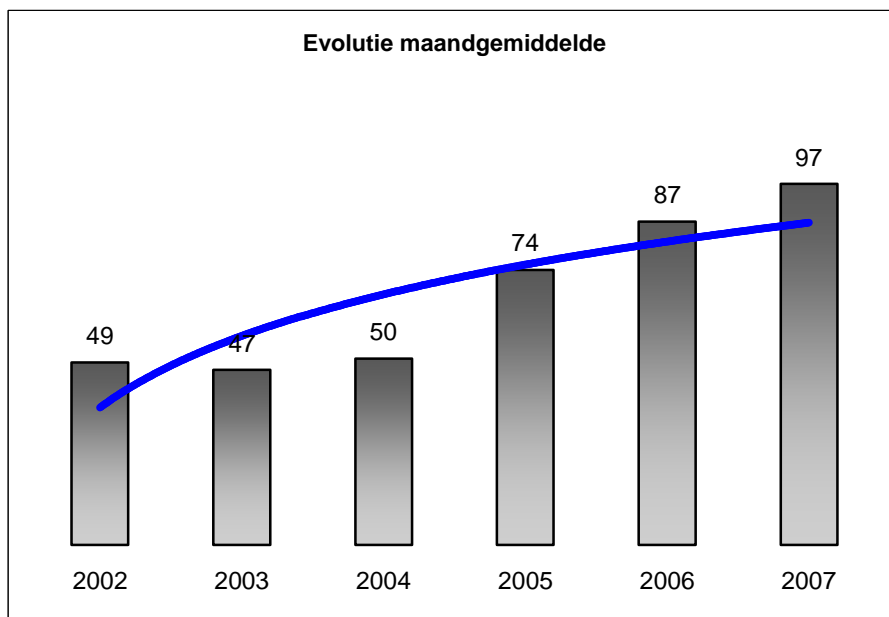
2.1. STATUS VAN DE KLACHTEN

In 2007 handelde de dienst in totaal 1165 klachten af. 19 hiervan werden dadelijk bij de melding opgelost, 95 klachten bleken onontvankelijk te zijn (informatie over de onontvankelijkheidsgronden volgt hierna).

2.2. AANTALLEN PER MAAND EN HISTORIEK



Het aantal klachten op jaarbasis neemt nog steeds toe, maar de procentuele aangroei neemt af, dit is ook te merken aan de trendlijn. Ter illustratie vindt u hieronder de evolutie van het maandgemiddelde.

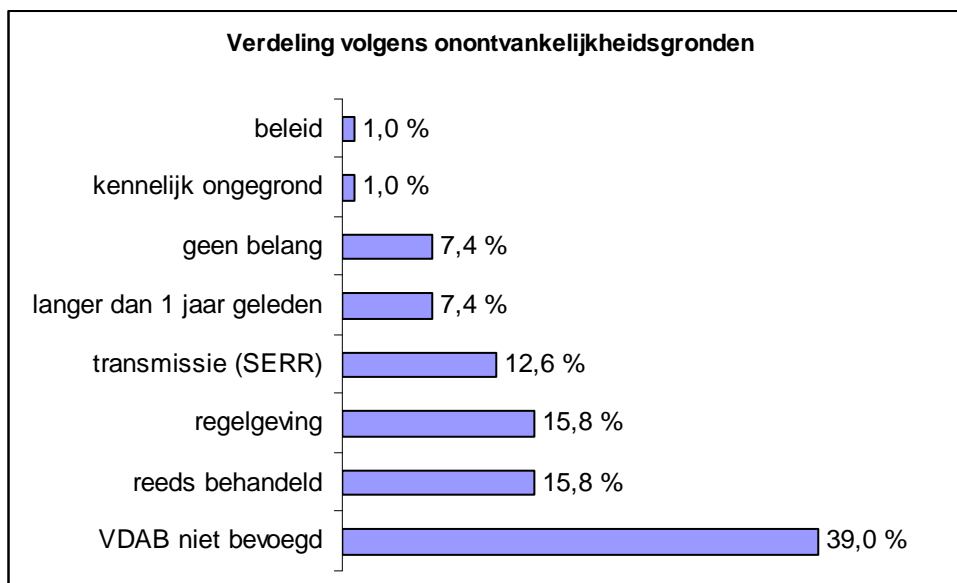


Onderstaande tabel geeft de relatieve aangroei van deze maandgemiddelden weer, telkens t.o.v. het vorige jaar.

Jaartal	Maand gemiddelde	Aangroei absoluut	Aangroei procentueel
2002	49		
2003	47	-2,0	-4,1 %
2004	50	3,0	6,4 %
2005	74	23,9	47,8 %
2006	87	13,0	17,6 %
2007	97	10,2	11,7 %

Meerdere elementen spelen een rol bij de aangroei van het aantal klachten. De drempel om een klacht in te dienen is erg laag. Steeds meer klanten maken gebruik van de geboden mogelijkheden. Verder zorgden nieuwe acties (deeldatabanken voor kansengroepen) en gewijzigde regelgevingen (inschrijvingsgeld volwassenenonderwijs, heroriëntering opleidingspremies) in het voorbije jaar voor extra wrevel bij de klanten.

2.3. ONONTVANKELIJKHEIDSGRONDEN



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 juridische 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.

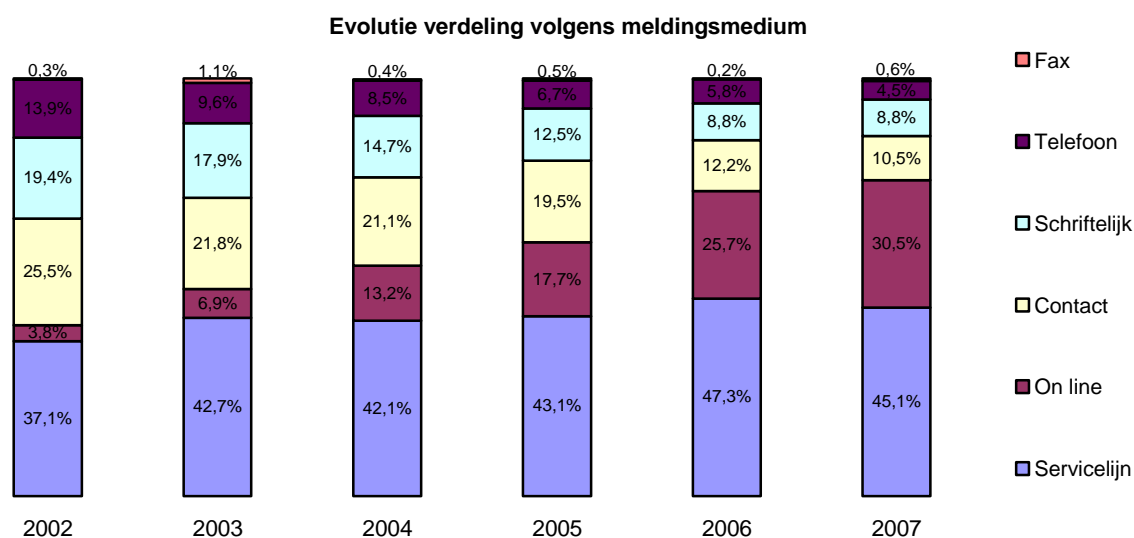
periode	aantal onontvankelijke klachten	% aandeel in het totaal aantal klachten	Top 3 redenen onontvankelijkheid	
2002 *	37	10,7 %	1) VDAB niet bevoegd 2) regelgeving 3) geen belang aangetoond	51,4 % 24,3 % 8,1 %
2003	31	5,5 %	1) VDAB niet bevoegd 2) reeds behandeld 3) bezwaarschrift gegevenstransmissie	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 %
2007	95	8,2 %	1) VDAB niet bevoegd 2) reeds behandeld 3) regelgeving	39,0 % 15,8 % 15,8 %

* resultaten hebben betrekking op 7 maanden

Het aantal onontvankelijke klachten is gelijk aan het aantal opgetekend in 2006. De voornaamste reden van niet-ontvankelijkheid is en blijft 'VDAB niet bevoegd', maar deze categorie boet opnieuw aan belang in.

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.

2.4. MELDINGSMEDIUM



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.

De Servicelijn blijft het meest populaire meldingsmedium Dit onderstreept het belang dat de klagende klant hecht aan de beschikbaarheid van een neutrale contactpersoon om een klacht in te dienen.

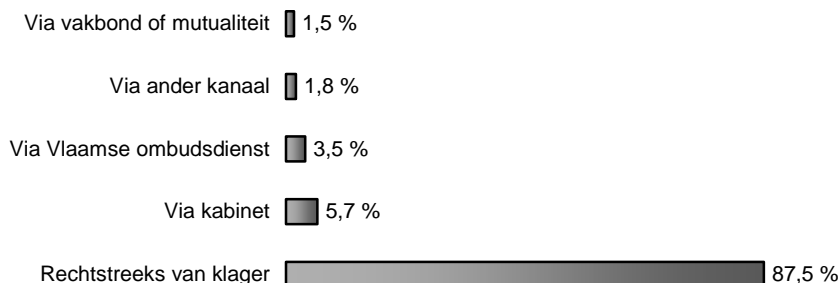
Op de tweede plaats komen de 'on line'-meldingen. Meer en meer klanten van VDAB ontdekken de voordelen van een snelle communicatie via internet ook om een klacht in te dienen. De gestage stijging van dit medium is opvallend, meer dan 30 % van de klachten zijn in 2007 via deze weg ingediend.

Het aandeel van de klachten die tijdens een persoonlijk of telefonisch contact met een leidinggevende of een medewerker worden ingediend neemt verder af.

Het aandeel van de klachten die per brief bij ons terecht komen blijft stabiel.

2.5. KANAAL (tussenpersoon)

Verdeling volgens kanalen



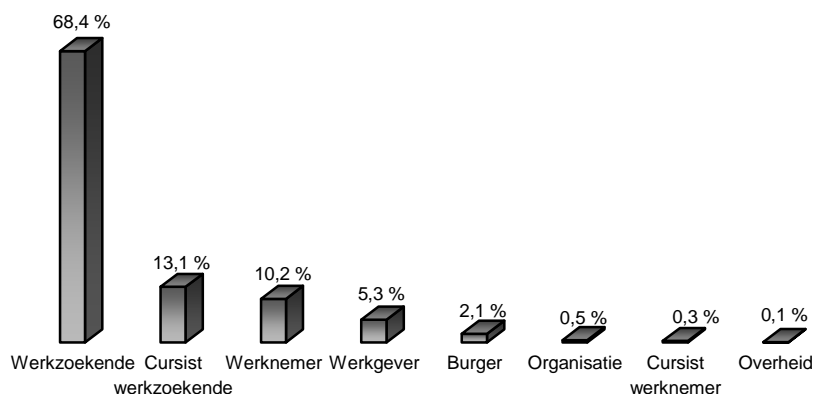
De klagers richten zich meestal persoonlijk tot de dienst, dit is het geval bij 87,5 % van de ingediende klachten; dit is een lichte daling t.o.v. het resultaat in 2006 (89,8 %) en bevestigt de trend van de voorgaande jaren (2005: 91,3 %, 2004: 92,0 %, 2003: 98,2 %, 2002: 94 %).

Het aantal klachten dat ons via het kabinet van de voogdijminister bereikt is opvallend toegenomen: van 1 % vorig jaar naar 5,7 % in 2007.

De overige klachten werden ingediend via de Vlaamse ombudsdienst, via een vakbond of mutualiteit of via een ander kanaal.

2.6. TYPE VERZOEKER

Verdeling volgens type verzoeker



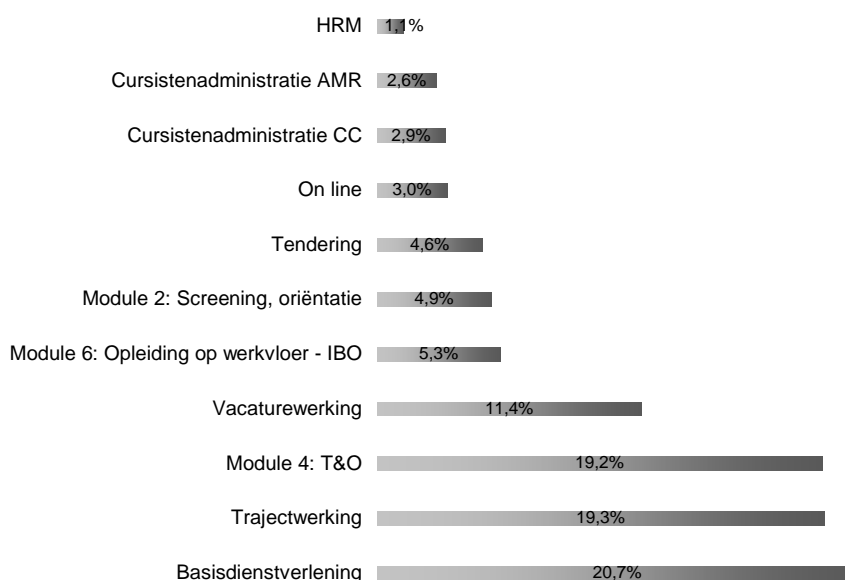
Traditiegetrouw zijn het vooral werkzoekenden en cursist-werkzoekenden die klachten indienen.

Het aantal klachten vanuit de werkgevershoek, dat in 2005 sterk toenam (van 1,8 % in 2004 tot 6,9 % in 2005), is op hetzelfde niveau gebleven als in 2006 (5,5 %).

Het aandeel van de klachten afkomstig van werknemers, burgers, organisaties en cursist-werknemers, blijft in dezelfde grootteorde als de vorige jaren.

2.7. DOMEIN DIENSTVERLENING

Verdeling per domein van dienstverlening



Enkel domeinen die minstens 1% van het totaal uitmaken zijn hier in beeld gebracht

Klachtenmanagement hanteert een opdeling van de publieke VDAB-dienstverlening in 28 domeinen. Ten opzichte van voorgaande jaren is er een domein bijgekomen door de ontubbeling van het domein Cursistenadministratie in Cursistenadministratie Competentiecentra (CC) en Cursistenadministratie Arbeidsmarktregie (AMR), dit als gevolg van de compartimentering.

Er waren klachten voor 22 domeinen.

85,4 % van de klachten heeft betrekking op 7 domeinen.

Na een vrijwel ongewijzigde top 7 sinds 2002 tot vorig jaar, zien we nu enkele belangrijke verschuivingen.

DOMEIN	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Basisdienstverlening	20,7 %	20,2 %	18,7 %	16,2 %	14,7 %	20,7 %
Trajectwerking	12,6 %	15,2 %	14,9 %	15,7 %	16,4 %	19,3 %
Module 4: T&O	27,8 %	25,5 %	27,2 %	20,2 %	20,0 %	19,2 %
	9,6 %	6,3 %	7,6 %	12,6 %	13,1 %	11,4 %
Module 6: Opleiding op werkvloer - IBO	8,1 %	5,6 %	5,3 %	6,9 %	6,5 %	5,3 %
Module 2: Screening, oriëntatie	9,0 %	10,0 %	8,7 %	9,0 %	7,2 %	4,9 %
Tendering					3,3 %	4,6 %
TOTAAL	87,8 %	82,8 %	82,4 %	80,6 %	81,2 %	85,4 %

Het aandeel klachten over de 'Basisdienstverlening' is gestegen met 6 % en heeft nu 'Module 4: T&O' vervangen op de eerste plaats. Het aandeel klachten over de 'Trajectwerking' blijft verder stijgen en handhaaft zich op de tweede plaats.

Voor 'Module 4: T&O' is er een gestage daling sinds 2002, waardoor het aandeel zakt van plaats één naar plaats drie.

Het domein 'Vacaturewerking' blijft op de vierde plaats; de stijgende trend sinds 2003 is wel gestopt. 'Module 6: Opleiding op werkvloer - IBO' en 'Module 2: Screening, oriëntatie' wisselen van plaats. Beide domeinen verliezen gewicht; vooral voor 'Module 2: Screening, oriëntatie' zijn er minder klachten.

Het domein 'Tendering', in 2006 nog op plaats 9 met 3,3 %, komt nu de top 7 binnen met een aandeel van 4,6 %.

Het aandeel van de klachten over 'Cursistenadministratie' verdwijnt uit de top 7, maar dit heeft vooral te maken met de opdeling van dit domein over de compartimenten CC (nog 2,9 % van de klachten) en AMR (2,6 % van de klachten). Buiten de top 8 daalden de klachten over de dienst On line naar 3 % nadat we een stijging noteerden tot 3,9 % in 2005 en 4,7 % in 2006.

2.7.1. Details

De domeinen worden hierna besproken in aflopende volgorde volgens hun aandeel in het klachtenbeeld.

Basisdienstverlening

Voor dit domein werden er 218 klachten geregistreerd. Een overzicht van de grondigheid.

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	aantal 2007	% 2007
niet gegrond	36 %	45 %	47 %	40 %	107	49 %
gegrond	48 %	37 %	40 %	43 %	69	32 %
deels gegrond	13 %	15 %	13 %	15 %	35	16 %
geen oordeel	3 %	2 %	0 %	2 %	7	3 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	218	100 %

Subthema's:

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
gebrek aan ondersteuning of begrip/klantvriendelijkheid/privacy/bereikbaarheid	70	30	21	15	4
dossierbeheer/uitschrijving als werkzoekende	52	19	27	5	1
attesten/reductie treinticket/diversen	40	26	8	5	1
geen informatie of verkeerde informatie	21	8	9	3	1
registratie alloctonen/kansengroepen	17	13	1	3	0
inschrijving als werkzoekende	14	11	2	1	0
vacatures	4	0	1	3	0
TOTAAL	218	107	69	35	7

Het domein basisdienstverlening komt voor het eerst in de geschiedenis van het klachtenmanagement op één te staan. Er is dan ook een toename van het aantal klachten met bijna 60 % ten opzichte van 2006.

Deze toename was al zichtbaar in het eerste semester 2007, maar werd nog versterkt in het tweede semester door incidentele fouten en acties waarover verder meer.

Het aandeel van de ongegronde klachten neemt opnieuw toe en bereikt zijn hoogste score sinds de opstart van het klachtenmanagement.

Binnen de subthema's blijven de verschuivingen beperkt. De klachten over de inschrijving als werkzoekende zakken in de rangschikking van plaats 3 naar plaats 6. Het subthema attesten/reductie treinticket/diversen klimt van de vierde naar de derde plaats.

Het aantal klachten is hier meer dan verdubbeld ten opzichte van vorig jaar.

Het subthema registratie allochtonen/kansengroepen, dat in voorgaande jaren niet meer aan de orde was, is opnieuw present.

Gebrek aan ondersteuning, klantvriendelijkheid en onzorgvuldig dossierbeheer blijven zoals in het verleden de voornaamste beweegredenen om klacht in te dienen. De helft van deze klachten is gegrond of deels gegrond. Klanten zijn terecht ontevreden over bepaalde medewerkers omdat ze onvriendelijk en niet hulpvaardig zijn, beloftes niet nakomen, niet antwoorden op hun mailberichten, verkeerde informatie geven of nalaten cruciale informatie te verstrekken.

De klachtenbehandelaars (lijnverantwoordelijken) maken er een punt van om de medewerkers, die nonchalant omspringen met de dienstverlening, consequent aan te spreken. Het gedrag van de medewerkers moet de VDAB-waarden weerspiegelen. Wie problemen heeft om correct met moeilijke klanten om te gaan kan gebruik maken van de opleidingen 'Omgaan met agressie of intimidatie van klanten' en 'Professioneel omgaan met moeilijk gedrag bij klanten'.

In deze subcategorie valt verder op dat de klachten over de zelfbedieningspc's en over het gebrek aan hulp bij de bediening ervan sterk zijn afgenomen. Zou het kunnen dat een aantal klanten afhaakt? De veeleer tegenvallende cijfers in het gebruik van de zelfbedieningspc's wijzen in die richting.

De basisdienstverlening leent zich goed tot het rechtzetten van zaken die fout liepen: 3/4^{de} van deze klachten werd volledig of gedeeltelijk opgelost.

Het dossierbeheer levert nog steeds gegronde en deels gegronde klachten op (62 %). Bij nader toezien zitten daar 12 gegronde klachten bij te wijten aan fouten bij de samenstelling van het adressenbestand voor de banenmarkt van 29 september 2007 (foute voornaam, niet werkzoekend); een incidentele fout die voor een deel de toename van de klachten in dit domein verklaart.

Verder zien we in dit subthema dat werkzoekenden buiten hun wil om afgeschreven of in een verkeerde categorie ingeschreven worden, waardoor ze problemen hebben om hun kinderbijslag te behouden, een activa-kaart te bekomen, een knelpuntpremie te ontvangen, ... Ook de automatische uitschrijving op basis van DIMONA-gegevens heeft soms ongewenste gevolgen.

In het subthema attesten/reductie treinticket/diversen treffen we 7 gegronde klachten aan over aanvragen tot vrijstelling/vermindering van inschrijvingsgeld volwassenenonderwijs.

Deze klachten komen bovenop de onontvankelijke klachten in dit verband. Hier gaat het niet in eerste instantie over de contestatie van het principe, maar kreeg de klant foute of tegenstrijdige informatie. Opeenvolgende aanpassingen van de complexe onderrichting in de startperiode, in combinatie met hiaten in de informatiedoorstroming naar de werkvloer, zorgden inderdaad voor onzekerheid bij de medewerkers.

Tenslotte lieten allochtone en in mindere mate arbeidsgehandicapte klanten manifest hun ontevredenheid blijken over het principe van de oprichting van een deeldatabank voor kansengroepen en de communicatie hierrond.

Deze klanten verwijten VDAB een inbreuk op hun privacy, discriminatie, belediging, omkeer van de rechtsgang. Op enkele klachten na (programmatiefout in selectie) werden deze klachten ongegrond verklaard. De dienst wees de klagers op de precaire positie van kansengroepwerkzoekenden op de arbeidsmarkt, op de opdracht van VDAB ten overstaan van kansengroepen en op de mogelijkheid tot positieve actie geboden door het decreet evenredige participatie om zijn actie te duiden, verder wees de dienst op het advies van de privacycommissie om zijn aanpak te verantwoorden.

Trajectwerking

Voor dit domein ontving VDAB 203 klachten.

Deze klachten kunnen als volgt ingedeeld worden wat hun mate van gegrondheid betreft:

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	aantal 2007	% 2007
niet gegrond	68 %	61 %	58 %	65 %	130	64 %
gegrond	20 %	16 %	21 %	21 %	32	16 %
deels gegrond	8 %	19 %	19 %	11 %	38	19 %
geen oordeel	4 %	4 %	2 %	3 %	3	1 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	203	100 %

Subthema's:

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
niet tevreden over trajectbegeleider/jobcoach	164	106	18	37	3
ATB-begeleiding	13	8	5	0	0
diversen	10	6	4	0	0
gebrekkige informatie of uitblijven informatie	9	5	3	1	0
50+-begeleiding	7	5	2	0	0
TOTAAL	203	130	32	38	3

Het aantal klachten in dit domein neemt met 33 % toe ten opzichte van vorig jaar. De sluitende aanpak en het sanctioneringsbeleid jagen het aantal klachten de hoogte in. Het aandeel van de deels gegronde klachten neemt toe, voornamelijk ten nadele van de gegronde klachten.

Er zijn geen grote verschuivingen in de subthema's.

De klagende klant is niet tevreden over zijn/haar trajectbegeleider. Dit subthema is goed voor 81 % van de klachten in het domein Trajectwerking.

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.

65 % van deze klachten wordt door de klachtenbehandelaar gekwalificeerd als ongegrond. In een aantal van de gegronde en deels gegronde klachten erkent VDAB dat een trajectbegeleider een bejegeningfout gemaakt heeft.

De ontevredenheid van de klanten over de ATB-begeleiding heeft voornamelijk te maken met de lange wachtlijsten: klanten wensen actieve begeleiding, maar horen gedurende 1 jaar en meer na hun inschrijving niets meer van hun begeleider. Informatie over alternatieve mogelijkheden blijft uit. De meeste van deze klachten zijn gegrond en dateren uit de eerste helft van 2007. Stilaan worden de resultaten voelbaar van de versterking van de trajectbegeleiding onder meer via tendering en ook van de opname van personen met een arbeidshandicap in de reguliere dienstverlening van VDAB.

De klachten in het domein Trajectwerking zijn zelden terug te brengen tot een zwart-wit verhaal. Evenmin is het eenvoudig om een oplossing te geven aan deze klachten. Het herstel van de relatie vraagt vaak een inspanning van beide partijen. In een aantal gevallen kreeg de klant een andere trajectbegeleider toegewezen.

Een terugkerend fenomeen in de Trajectwerking is dat klachten het gevolg zijn van een gebrek aan initiële informatie. Klanten worden vaak onvoldoende ingelicht over procedures en stellen zich daardoor terecht vragen over onze aanpak of over een bepaalde voor hen onduidelijke beslissing.

Anderzijds is het voor de consulenten een hele opgave om de werkzoekenden te doen inzien wat de bedoeling is van de beleidsmaatregelen.

De focus op werk zorgt ervoor dat bepaalde werkzoekenden zich minder comfortabel voelen. Hun agressieve reacties lokken soms minder passende tegenreacties uit van medewerkers.

Een professioneel gedrag naar klantvriendelijkheid, zelfs in moeilijke omstandigheden is een voortdurend aandachtspunt in de teamwerking.

Verder stelt klachtenmanagement een toename vast van het aantal klachten uitgaande van werkzoekenden die attitude- en functioneringsproblemen hebben. Voor deze mensen rijzen er moeilijkheden in de begeleiding en dit vertaalt zich bij een aantal onder hen in een niet aflatende klachtenstroom.

Vaak staan deze klagers niet open voor gespecialiseerde hulp en ligt het aanbieden van alternatieven niet voor de hand.

Tot slot: de vaststellingen in dit domein doen zeker geen afbreuk aan de resultaten van de tevredenheidsmeting bij werkzoekenden van het najaar 2007. Hier lezen we dat de klant zeer tevreden is over de vriendelijkheid (88,9 %) en de luisterbereidheid (87,3 %) van de medewerkers. 84,4 % vindt dat er goede afspraken worden gemaakt.

Module 4: Training & Opleiding

Hier 202 klachten.

kwalficatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	aantal 2007	% 2007
niet gegrond	49 %	56 %	46 %	54 %	104	51 %
gegrond	38 %	24 %	32 %	24 %	49	24 %
deels gegrond	12 %	15 %	20 %	20 %	44	23 %
geen oordeel	1 %	5 %	2 %	2 %	5	2 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	202	100 %

Het klachtenbeeld in module 4 vertoont een grote diversiteit en kan ingedeeld worden in 13 subthema's. In volgorde van belangrijkheid noteren we:

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
behandeling door het (instructie)personeel/ onverkwikkelijke situaties	38	7	12	14	5
niet toegelaten tot de opleiding	38	21	8	9	0
stopzetting van de opleiding	35	30	1	4	0
toeleiding/ start uitgesteld	29	14	7	8	0
organisatorische aspecten opleiding	14	5	7	2	0
kwaliteit en/of duurtijd	11	3	6	2	0
getuigschriften / niet geslaagd bij eindbeoordeling / scores dossiermanager	10	7	2	1	0
premies en vergoedingen	7	6	0	1	0
webleren/ afstandsleren	7	2	4	1	0
wachlijsten	4	3	0	1	0
betalende opleidingen	3	1	2	0	0
diversen	3	3	0	0	0
stage	3	2	0	1	0
TOTAAL	202	104	49	44	5

Het totaal aantal klachten in dit domein kent een lichte aangroei met 8 % ten opzichte van 2006. Verder is er een stijging van de deels gegronde klachten ten nadele van de niet gegronde klachten.

Er is ook een opmerkelijke beweging onder de subthema's.

Het subdomein 'behandeling door het (instructie)personeel/ onverkwikkelijke situaties' komt opnieuw op 1 te staan, na een inzinking in 2006.

Opvallend is de stijging met 10 % van het aandeel deels gegronde en gegronde klachten binnen dit subdomein.

Hier valt wel op te merken dat 6 gegronde cursistenklachten handelden over dezelfde instructeur, die zijn lessen niet voorbereidt, geen feedback noch ondersteuning geeft en vaak afwezig is.

Het aantal klachten van werkzoekenden over het niet toegelaten worden tot een opleiding blijft ongeveer gelijk. De klachten over de stopzetting van een opleiding

dalen, de klachten over de toeleiding naar een opleiding en een uitgestelde start stijgen.

De klagende klanten hebben vaak het gevoel dat ze weinig respectvol behandeld worden of dat VDAB-medewerkers misbruik maken van hun positie. In hoeverre dit ook effectief klopt is soms moeilijk na te gaan; het is het ene woord tegen het andere.

De medewerkers worden steeds meer met moeilijke klanten geconfronteerd. Een gepaste houding aannemen om tot een goed contact met die klanten te komen, inlevingsvermogen en klantvriendelijkheid zijn hierbij belangrijke aandachtspunten. Opleidingen zoals 'Hoe omgaan met moeilijke doelgroepen en agressieve klanten?' kunnen medewerkers daarin ondersteunen. Leidinggevenden worden zich daar meer en meer van bewust. Intervisie voor medewerkers die met klanten omgaan, is een bijkomende optie. De waarden die medewerkers hanteren in hun omgang met de klanten kunnen bijzondere aandacht krijgen tijdens evaluatie- en functioneringsgesprekken.

Verder kan een aantal klachten toegeschreven worden aan onduidelijke communicatie of gebrek aan communicatie.

Klachtenbehandelaars stellen vast dat een goed gesprek sommige klachten had kunnen voorkomen. Tijd nemen voor de klant, het waarom van een beslissing rustig bespreken, de klant de kans geven om zijn/haar frustraties te verwoorden, alle elementen in overweging nemen alvorens een definitieve beslissing te nemen, het zijn zaken die logisch lijken, maar waar lang niet altijd tijd voor gemaakt/ gevonden wordt.

Daarnaast is het belangrijk dat medewerkers er zich van bewust zijn dat de informatie die ze al dan niet geven grote gevolgen kan hebben voor een klant. De informatie moet duidelijk, volledig en correct zijn. Ongeacht bij welke dienst of persoon men terecht komt, zou het antwoord hetzelfde moeten zijn.

Voor 73 % van de klachten in dit domein werd een oplossing bereikt. Het bijsturen van de organisatie van de opleiding, van de opleiding zelf, het bieden van een alternatief, een tewerkstellingsaanbod of een doorverwijzing droegen hiertoe bij.

Vacaturewerking

120 klachten:

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	aantal 2007	% 2007
niet gegrond	67 %	60 %	54 %	62 %	68	57 %
gegrond	18 %	23 %	29 %	27 %	27	22 %
deels gegrond	15 %	18 %	16 %	9 %	21	18 %
geen oordeel	0 %	0 %	1 %	2 %	4	3 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	120	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
inhoud van vacature/opstelling werkgever	45	33	5	7	0
kwaliteit begeleiding	22	7	4	8	3
(andere) werkgeversklacht	21	15	4	1	1

wekelijkse automatische vacaturematching	16	5	7	4	0
diversen	9	4	5	0	0
kwaliteit vacature/reeds ingevuld	7	4	2	1	0
TOTAAL	120	68	27	21	4

Het aantal klachten over de vacaturewerking blijft stabiel. Opvallend in de resultaten is het herstel van het percentage van de deels gegronde klachten ten koste van het aandeel van de gegronde en niet gegronde klachten.

Ook in dit domein zijn de klachten voornamelijk afkomstig van werkzoekenden (72 %). De werkgevers nemen 18 % van de klachten voor hun rekening.

Hierna de verschillende subthema's in volgorde van belangrijkheid:

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.

Dit geldt ook voor klachten over ongelijke behandeling door werkgevers.

Werkzoekenden klagen bij VDAB over werkgevers die naar hun aanvoelen discrimineren op basis van leeftijd, geslacht, nationaliteit of etniciteit, Ook hier doet de dienst navraag bij de werkgever en gaat na of de antidiscriminatiewet gekend is. Meer details in dit verband volgen in een afzonderlijke rubriek 'Discriminatieklachten' aan het einde van dit hoofdstuk.

Een aantal werkzoekende klanten klaagt over de kwaliteit van de begeleiding. Ze kregen verkeerde informatie en/of voelden zich bij het solliciteren geïsoleerd door de vacatureconsulent of het slachtoffer van een mank lopende dienstverlening. Deze klachten zijn vaak gegrond of deels gegrond.

De werkgeversklachten zijn divers en overwegend ongegrond.

38 % van deze klachten gaat uit van werkgevers die zich ergeren aan de verwijzing van sollicitanten die niet gemotiveerd zijn, niet komen opdagen, alleen komen voor een sollicitatiebewijs of waarvan het profiel niet overeenstemt met de vacaturevereisten.

Dit klachtenbeeld stemt overeen met de resultaten van het tevredenheidsrapport najaar 2007. De kernvraag aan werkgevers 'In hoeverre stemt het profiel van de sollicitant overeen met wat u verwacht bij een vacature?' kent een achteruitgang. Er is nog een grote verbetermarge voor de opdracht van VDAB om zoveel mogelijk gemotiveerde en geschikte kandidaten te verwijzen.

Aandachtstrekkingen zijn eveneens de klachten van werkgevers over de positie van hun vacatures op de website van VDAB. Ze klagen over de onaantrekkelijke plaats die hun vacatures toebedeeld krijgen, helemaal achteraan, na soms reeds oudere vacatures van grote (betalende) werkgevers en andere vacaturebehandelaars. Meestal worden deze klachten door de klachtenbehandelaars als gegrond gekwalificeerd.

Alle klachtenbehandelaars verwijzen in hun antwoord naar de aan gang zijnde herwerking van de positionering van de vacatures. In de toekomst zullen niet-betalende vacatures beter in beeld komen.

De wekelijkse toezending van vacatures (automatische vacaturematching) zorgt voor wrevel bij een aantal werkzoekenden, vooral als de vacatures niet overeenkomen met het profiel en de vaardigheden van de klager of geen rekening houden met zijn/haar woonplaats. 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. Sommige klagers geven aan dat ze moeite hebben met de dwingende toon van de begeleidende brief. Eén gegronde klacht springt in het oog: een klant stelde vast dat aan de rubriek 'mijn vacatures' van haar elektronisch dossier een vijftal voor haar geschikte vacatures waren toegevoegd sinds haar laatste consultatie, vacatures die ze nooit per mail ontving. Ze miste op een haar na enkele belangrijke sollicitatiekansen.

VDAB verontschuldigt zich bij deze klant voor het feit dat de communicatie over wat de klant van onze dienstverlening mag verwachten niet voldoende duidelijk is en belooft een verbeteractie om tegemoet te komen aan deze klacht, die gelijkloopt met meldingen van andere klanten.

Deze klacht bracht duidelijkheid over het feit dat niet alle vacatures bij de wekelijkse automatische vacaturematching betrokken worden. Alleen de vacatures waarvoor de werkgever actieve bemiddeling van VDAB gevraagd heeft worden aan de werkzoekenden per mail toegestuurd. In het persoonlijk dossier van de werkzoekende brengt VDAB alle vacatures samen die door de werkgevers aan VDAB kenbaar gemaakt worden en die overeenstemmen met het profiel van de werkzoekende. In het persoonlijk dossier van de klant staan bijgevolg meer vacatures dan degene die hij/zij wekelijks per mail ontvangt.

Over dit onderscheid communiceerde VDAB tot dusver onvoldoende.

Klachten van werkzoekenden over misleidende vacatures op de website (jobs op zelfstandige basis, verkoop via piramidestructuur, zwartwerk) bleven in deze periode achterwege. Het optreden van VDAB tegen misbruik werpt zichtbaar vruchten af.

Tenslotte zijn er zoals steeds klachten over vacatures 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 opvolgingstermijn reeds ingekort naar aanleiding van vroegere klachten. Deze klachten zijn gegrond, maar moeilijk te vermijden.

In deze rubriek trekken 2 gegronde klachten van werkzoekenden over frustrerende praktijken de aandacht. Het onderzoek van VDAB brengt hier aan het licht dat sommige vacatures van bepaalde uitzendkantoren op de website van VDAB geen reëel bestaande vacatures zijn. Het gaat enerzijds om dubbel geregistreerde vacatures, een onverantwoorde uiting van slordigheid. Anderzijds werden nepvacatures voor kansen-/kneelpuntberoepen gesignaleerd, waarmee uitzendkantoren een werfreserve pogen aan te leggen om snel te kunnen reageren op een werkgeversvraag. Dit is bijzonder frustrerend voor werkzoekenden. Deze klachten werden opgelost. VDAB is bij de betrokken uitzendkantoren tussengekomen.

Module 6: opleiding op de werkvloer - IBO

56 klachten:

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	aantal 2007	% 2007
niet gegrond	66 %	61 %	54 %	56 %	33	59 %
gegrond	17 %	29 %	29 %	29 %	11	20 %
deels gegrond	14 %	11 %	15 %	15 %	11	20 %
geen oordeel	3 %	0 %	2 %	0 %	1	1 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	56	100 %

subthema	Totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
begeleiding/niet opgestart/ geen toestemming - cursistenklacht	17	10	2	4	1
stopzetting - cursistenklacht	15	10	4	1	0
niet toegestaan/uitgesteld/begeleiding/ verlenging geweigerd/werkgeversklacht	14	7	4	3	0
overeenkomst niet gerespecteerd	4	3	0	1	0
schorsing/stopzetting - werkgeversklacht	3	3	0	0	0
diversen	2	0	1	1	0
instapopleiding	1	0	0	1	0
TOTAAL	56	33	11	11	1

Er zijn 8 % minder klachten dan vorig jaar.

Het aandeel van de gegronde klachten daalt zowel ten voordele van de deels gegronde als van de ongegronde klachten.

In dit domein klagen IBO-cursisten traditioneel over de stopzetting van hun opleiding en/of over misbruik door de werkgever. Vaak gaan deze klachten gepaard met misnoegen over een ondermaatse VDAB-begeleiding.

In slechts 33 % van de gevallen krijgen de klagers gelijk of deels gelijk.

Aan deze klachten kan ook meestal geen oplossing gegeven worden. De onderlinge relaties zijn vaak zodanig verstoord dat herstel niet meer mogelijk is.

Werkgevers klagen er voornamelijk over dat VDAB de IBO niet wil verlengen of geen IBO meer toestaat en over administratieve vertraging bij de opstart van een IBO. De helft van deze klachten is gegrond of deels gegrond.

66 % van de klachten in dit domein werd volledig of gedeeltelijk opgelost.

Module 2: screening, oriëntatie

52 klachten:

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	aantal 2007	% 2007
niet gegrond	65 %	74 %	71 %	67 %	40	77 %
gegrond	25 %	9 %	11 %	15 %	2	4 %
deels gegrond	10 %	13 %	17 %	15 %	8	15 %
geen oordeel	0 %	4 %	1 %	3 %	2	4 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	52	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
uitkomst van de selectie	30	26	1	2	1

verloop selectie, medisch onderzoek	7	5	0	1	1
toeleiding naar selectie	6	4	0	2	0
verloop oriëntatiesessie	4	3	1	0	0
onvoldoende of slecht geïnformeerd over reden afwijzing	3	1	0	2	0
diversen	2	1	0	1	0
TOTAAL	52	40	2	8	2

Er is een opvallende daling van het aantal klachten met 22,4 % ten opzichte van 2006. De psychologische diensten leggen meer de nadruk op het informeren van de klant voor de start van het onderzoek en dat loont. In een brochure vindt de klant informatie over het onderzoek en nuttige tips. Er wordt ook ingegaan op de gevolgen van een eventueel negatief advies. Zo krijgen de klanten de kans om goed voorbereid aan de screening deel te nemen.

Verder daalt het aandeel van de gegronde klachten sterk ten voordele van de ongegronde klachten.

60 % van de klachten in dit domein wordt opgelost of deels opgelost.

Tendering

48 klachten:

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	aantal 2007	% 2007
niet gegronde	/	/	/	19 %	22	46 %
gegronde	/	/	/	65 %	17	35 %
deels gegronde	/	/	/	6 %	6	13 %
geen oordeel	/	/	/	10 %	3	6 %
TOTAAL	/	/	/	100 %	48	100 %

subthema	totaal	niet gegronde	gegronde	deels gegronde	geen oordeel
ondermaatse begeleiding	15	7	6	2	0
klant krijgt geen mogelijkheid tot opleiding/opleiding blijft uit	11	8	3	0	0
begeleidingspersoneel is onvriendelijk, niet behulpzaam, bedreigend	10	2	3	4	1
IBO - cursistenklacht	5	3	1	0	1
klant is niet akkoord met opleidingsvoorstel	4	1	3	0	0
aanbieder is niet akkoord met door klant gewenste opleiding wegens te lang, te duur	2	1	0	0	1
IBO - werkgeversklacht	1	0	1	0	0
TOTAAL	48	22	17	6	3

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.

Getenderde klanten kunnen met hun klachten terecht bij de aanbieder-tenderaar, die daartoe een klachtenbehandelingssysteem moet opzetten. VDAB volgt de resultaten hiervan jaarlijks op. Anderzijds kunnen ontevreden werkzoekenden zich ook wenden tot VDAB.

Het intern klachtenbehandelingssysteem van de aanbieders heeft weinig succes bij de getenderde klanten. Uit navraag blijkt dat er bij de partners slechts 5 klachten (in 2006: 4 klachten) werden ingediend. Ze kregen een passend gevolg.

Het aantal klachten van werkzoekenden die begeleid worden door een tenderaar is aangegroeid met 55 % (31 klachten in 2006; 48 klachten in 2007).

Ook het klachtenbeeld is geëvolueerd.

In 2006 lag de klemtoon nog op 'de aanbieder is niet akkoord met de door de klant gewenste opleiding wegens te lang, te duur'. Dat soort klachten is sterk afgenomen. Meer dan de helft van de klachten gaat nu over de begeleiding die door de klanten als ondermaats werd ervaren en over begeleiders die onvriendelijk, niet behulpzaam en voor sommige klanten bedreigend overkwamen.

Er is sprake van gegronde klachten over onduidelijke afspraken, afspraken die niet nagekomen worden, begeleidingen die te lang uitblijven of niet op kruissnelheid komen.

De bejegeningklachten over de trajectbegeleiders waren vaak gegrond of deels gegrond.

De klanten die uitzicht hadden op werk in een WEP-plusovereenkomst, maar geen toestemming kregen van de tenderaar om te starten (onduidelijkheid over de financiering van de begeleiding bij de tenderaar; verlies van ESF-inkomsten voor de werkgever), kregen de steun van VDAB, die de financiële knoop ontwarde. VDAB sprong in de bres voor een klant die vanwege zijn arbeidsongeschiktheid door de tenderaar werd doorverwezen naar RVA. De begeleiding werd opnieuw opgestart.

De dienst behandelde een gegronde klacht van een werkgever die van een werkzoekende vernam dat de tenderaar de werkzoekende enkel toestemming wou geven om in een IBO te stappen op voorwaarde dat de werkgever bereid was om een vast contract aan te bieden. De tenderaar reageerde positief op de aanbeveling van VDAB en zegde toe zijn opdracht aan de werkzoekenden, waarbij zij bij potentiële werkgevers moeten aftoetsen of ze in aanmerking komen voor een job, voortaan beter te kaderen.

Fricties over een opleidingsvraag van de klant die niet (snel genoeg) behandeld wordt of over een opleidingsvoorstel van de tenderaar dat bij de klant niet in goede aarde valt, blijven klachten genereren, maar deze klachten zijn eerder ongegrond.

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 24 opgeloste en 11 deels opgeloste klachten. 13 klachten konden niet worden opgelost.

In het kader van de klachtenbehandeling maakt VDAB afspraken met de tenderaars ter verbetering van hun dienstverlening. De tenderaars krijgen een kopie van de antwoordbrief van VDAB aan de klager. Aanbevelingen worden schriftelijk overgemaakt. Hierbij hoort een opvolgingssysteem. In 2007 formuleerde de dienst 1 aanbeveling aan een tenderpartner (zie hierboven).

On line

32 klachten:

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	aantal 2007	% 2007
niet gegrond	17 %	40 %	55 %	52 %	19	59 %
gegrond	83 %	60 %	39 %	39 %	12	38 %
deels gegrond	0 %	0 %	6 %	9 %	1	3 %
geen oordeel	0 %	0 %	0 %	0 %	0	0 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	32	100 %

Geen subthema's vanwege het divers en snel evoluerend karakter van de klachten

In dit domein zijn er 27 % minder klachten dan in 2006. Het aandeel van de ongegronde klachten stijgt.

Meerdere werkzoekenden klagen terecht over vervuilde zoekresultaten: de grote klanten van VDAB met hun geautomatiseerd aanbod moeten het ontgelden. VDAB beaamt dat een aantal partners nog steeds 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 heeft alle gesignaleerde knelpunten rechtgezet.

Verschillende klanten maken de dienst attent op punctuele tekortkomingen op de website en (tijdelijke) mankementen aan de hardware: een ontbrekende studierichting in de studieboom, een voorbijgestreefde beroepsfiche, onvoldoende selectiemogelijkheden om een vacature juist te determineren, ...

Al deze signalen worden in dank aanvaard en leiden tot verbeteracties.

Aan klanten die vinden dat de mogelijkheden op de zelfbedieningspc's niet ver genoeg gaan wordt uitgelegd dat VDAB verantwoordelijkheden heeft op het vlak van veiligheid en van bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Binnen dit beperkend kader biedt VDAB een aantal diensten aan die zijn gebruikers, met onderling sterk verschillende pc-vaardigheden, zoveel mogelijk tegemoet komen.

53 % van de klachten in dit domein werd na onderzoek opgelost (een lichte stijging met 3 % ten opzichte van 2006). Een aantal verbetervoorstellen zal, gezien de complexiteit, later gerealiseerd worden.

Cursistenadministratie Competentiecentra

31 klachten:

kwalificatie	aantal 2007	% 2007
niet gegrond	10	32 %
gegrond	17	55 %
deels gegrond	4	13 %
geen oordeel	0	0 %
TOTAAL	31	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	29	10	15	4	0

dossiergegevens, met afwezigheidsbewijzen, e.d.					
knelpuntpremie	2	0	2	0	0
TOTAAL	31	10	17	4	0

Dit nieuwe domein is een afsplitsing van het vroegere domein Cursistenadministratie, dit als gevolg van de compartimentering, die in de loop van 2007 werd doorgevoerd.

Aangezien deze opsplitsing nog niet aan de orde was bij het uitschrijven van het klachtenregistratieprogramma worden de historiek-gegevens opgebouwd met ingang van 01.01.2007.

In dit domein zijn er gegronde klachten over een divers aantal onderwerpen zoals het uitblijven van premies en vervoerkosten, foute registratie van prestaties, foute berekeningen, de uitbetaling per (kostengenererende) circulaire cheque of op een verkeerd rekeningnummer, foutgelopen communicatie, het niet aanvaarden van een doktersattest, het uitstellen van de IBO, een uitschrijving als werkzoekende, een vergissing bij het opstellen van de volgorde van de cursisten, administratieve vertraging bij het afleveren van attesten en getuigschriften, een klantvriendelijke behandeling door een medewerker van de cursistenadministratie.

84 % van deze klachten werd opgelost.

Cursistenadministratie Arbeidsmarktregie

27 klachten:

Kwalificatie	aantal 2007	% 2007
niet gegronde	14	52 %
Gegronde	11	41 %
deels gegronde	2	7 %
geen oordeel	0	0 %
TOTAAL	27	100 %

subthema	totaal	niet gegronde	gegronde	deels gegronde	geen oordeel
uitreiking van opleidingscheques aan werknemers	14	8	4	2	0
50+-premie	7	3	4	0	0
Diversen	6	3	3	0	0
TOTAAL	27	14	11	2	0

Dit domein is het andere deel van het vroegere domein Cursistenadministratie.

Hier vinden we de klachten terug die verband houden met de uitreiking van opleidingscheques aan werknemers. De gegronde klachten gaan voornamelijk over foute informatieverstrekking en niet uitgevoerde bestellingen. Ze kunnen meestal opgelost worden. Ook in het geval van niet gegronde klachten probeert de dienst een oplossing te bieden.

Nieuw waren de klachten in verband met de tewerkstellingspremie 50+. Het ging om een tijdelijk fenomeen dat zich grotendeels beperkte tot het eerste semester van 2007. Een aantal werkgevers was de aanvraagtermijn uit het oog verloren. Alle werkgevers die op één of andere manier binnen termijn reageerden kregen hulp om hun aanvraag te vervolledigen. Slechts 1 ongegronde dossier kon niet worden opgelost.

81 % van de klachten in dit domein werd opgelost.

HRM

12 klachten:

6 niet gegronde klachten
3 gegronde klachten
3 deels gegronde klachten

Module 3: sollicitatietraining & -begeleiding

11 klachten:

7 niet gegronde klachten
2 gegronde klachten
2 deels gegronde klachten

Servicelijn

7 klachten:

1 niet gegronde klacht
6 gegronde klachten

Tewerkstellingsmaatregelen

6 klachten:

5 niet gegronde klachten
1 deels gegronde klacht

IBO - administratie

5 klachten:

3 gegronde klachten
2 deels gegronde klachten

Module 6: opleiding op de werkvloer - WEP+

5 klachten:

4 niet gegronde klachten
1 deels gegronde klacht

Module 5: persoonsgerichte vorming

5 klachten:

2 niet gegronde klachten
2 gegronde klachten
1 deels gegronde klacht

Module 6: opleiding op de werkvloer - stages

4 klachten:

1 niet gegronde klacht
3 deels gegronde klachten

Facility

3 klachten:

1 niet gegronde klacht
1 gegronde klacht
1 deels gegronde klacht

Leerkrachtendatabank

2 klachten:

1 niet gegronde klacht
1 gegronde klacht

Account

1 niet gegronde klacht

Loopbaanbegeleiding

1 niet gegronde klacht

2.7.2. Thema's

Pesten en OSGW

Het gaat over 4 klachten uit 'Module 4: Training & Opleiding', met name

2 gegronde klachten:

1 klacht over pesterijen op de stagevloer en de stagebegeleider die geen steun bood en 1 klacht over de wijze waarop verzoeker behandeld werd tijdens de stage hulpkok-kelner en de onterechte stopzetting van deze opleiding;

2 klachten waarbij geen oordeel mogelijk was:

1 klacht over seksuele intimidatie door een instructeur van een derde-opleider en 1 klacht over pestende medecursisten en VDAB-personeel dat niet optrad, maar verzoeker uitlachte.

Discriminatie

77 klachten:

Domeinen	gegrondheidsstatus discriminatieklachten								Totaal + %
	niet geground		geground		deels geground		geen oordeel		
	A	%	A	%	A	%	A	%	
Basisdienstverlening	15	71,4%	2	9,5%	4	19,0%	0	0,0%	21 (27,3%)
vacaturewerking	15	78,9%	2	10,5%	2	10,5%	0	0,0%	19 (24,7%)
Trajectwerking	17	94,4%	1	5,6%	0	0,0%	0	0,0%	18 (23,4%)
Module 4: T&O	5	35,7%	1	7,1%	8	57,1%	0	0,0%	14 (18,2%)
Module 2: screening en oriëntatie	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%	0	0,0%	2 (2,6%)
Module 6: opleiding op de werkvloer - stages	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1 (1,3%)
Module 3: sollicitatietraining en -begeleiding	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1 (1,3%)
Facility	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1 (1,3%)
TOTAAL	54	70,1%	6	7,8%	17	22,1%	0	0,0%	77 (100,0%)

Discriminatiegronden	Aantal	%
nationale of etnische afkomst	33	42,9%
leeftijd	19	24,7%
handicap of fysieke eigenschap	9	11,7%
geslacht	7	9,1%
geloof of levensbeschouwing	4	5,2%
huidskleur	3	3,9%
huidige of toekomstige gezondheidstoestand	2	2,6%
TOTAAL	77	100,0%

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 2007 6,6 % van het totale aantal klachten uit. Er is een toename t.o.v. 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 %
2007: 77 klachten op een totaal van 1165: 6,6 %

Discriminatieklachten op basis van nationale of etnische afkomst komen het vaakst voor, namelijk in 42,9 % van de gevallen. Vorig jaar stonden deze discriminatieklachten eveneens op 1 met een aandeel van 49 %.

Het ongegrondheidspercentage van de discriminatieklachten neemt toe: van 58 % in 2006 naar 70,1 % in 2007.

Discriminatieklachten hebben dit jaar vooral betrekking op de domeinen 'Basisdienstverlening', 'Vacaturewerking' en 'Trajectwerking'. Vorig jaar lag het accent op de domeinen 'Vacaturewerking' en 'Module 4: Training & Opleiding'.

Het domein 'Basisdienstverlening' scoort in 2007 hoog met 21 klachten. In 2006 werden er slechts 2 discriminatieklachten opgetekend voor dit domein.

De uitzonderlijke toename is toe te schrijven aan de klachten over de actie van VDAB rond de deeldatabanken voor kansengroepen. Er waren 13 klachten van klanten die zich hierdoor ongelijk behandeld voelden: 11 van klanten van allochtone afkomst, 2 van klanten met een arbeidshandicap. Deze klachten werden overwegend ongegrond bevonden.

De overige klachten gingen uit van oudere werkzoekenden, die zich onvoldoende gesteund achtten bij hun integratie-inspanningen vanwege hun leeftijd, en van werkzoekenden van allochtone origine, die kloegen over gebrekkige informatie, onrespectvolle bejegening of het niet toekennen van een jobpas en dit toeschreven aan een racistische reflex van de VDAB-medewerker. In geen enkel van deze gevallen was er sprake van discriminatie.

In het domein 'Vacaturewerking' gaan de klachten van werkzoekenden voornamelijk over discriminatie door werkgevers tijdens sollicitatiegesprekken en dit op basis van leeftijd, geslacht 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.

De klachtenbehandelaars grijpen deze klachten aan om bij de betrokken werkgevers uitleg te vragen. Veelal blijkt dat de werkgever 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.

VDAB heeft zich in 2007 geëngageerd om met de Vlaamse sociale inspectie samen te werken inzake de registratie en rapportering van meldingen met betrekking tot

arbeidsgerelateerde discriminatie, de behandeling van meldingen, het monitoren en onderzoeken van dit fenomeen en vorming en expertise-uitwisseling. Wanneer VDAB van oordeel is dat de dienst een klacht niet zelf kan oplossen kan de Vlaamse sociale inspectie de klacht verder onderzoeken en, indien er inbreuken op strafrechtelijke bepalingen worden vastgesteld, een proces-verbaal opstellen. Van deze mogelijkheid werd tot dusver geen gebruik gemaakt.

In het domein 'trajectwerking' staan zowat alle kansengroepen aan de klaagmuur. De oudere werkzoekenden (5 ongegronde klachten) uiten hun frustraties over het gebrek aan steun van VDAB, over beleidsmaatregelen die niet aanslaan bij het bedrijfsleven en over werkgevers die oudere werknemers opnieuw ontslaan als de voordelen wegvallen. Een vrouwelijke werkzoekende vindt dat de tewerkstellingsmaatregelen voorbijgaan aan niet gestudeerde vrouwen, die gedwongen worden in onderbetaalde dienstenchequesloopbanen.

De arbeidsgehandicapten (7 ongegronde klachten) hebben het over een gebrek aan begrip bij VDAB voor hun situatie en de afwijzende houding van werkgevers; één iemand suggereert de organisatie van een jobbeurs specifiek voor personen met een handicap.

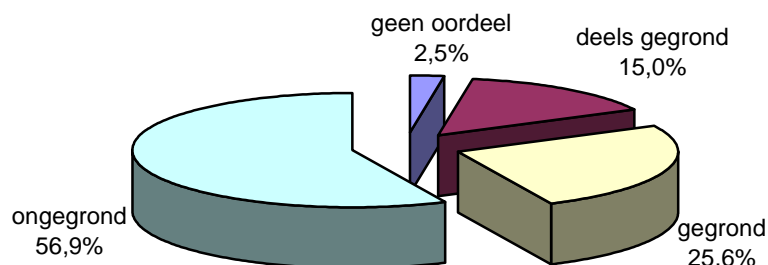
De werkzoekenden van allochtone origine (5 ongegronde klachten) zijn niet tevreden over de dienstverlening die ze krijgen van hun trajectbegeleider en wijten dit aan hun afkomst.

In het domein 'Module 4: Training & Opleiding' is er 1 gegronde klacht over een docent van een partnerorganisatie, die meerdere cursisten intimideerde en onrechtvaardig behandelde op basis van hun afkomst.

Er zijn 8 deels gegronde klachten over de dienstverlening van VDAB; deels gegronde, niet vanwege discriminatie, maar omdat er communicatiefouten gemaakt zijn of omwille van de brutale communicatiestijl van een instructeur.

2.8. GEGRONDHEID

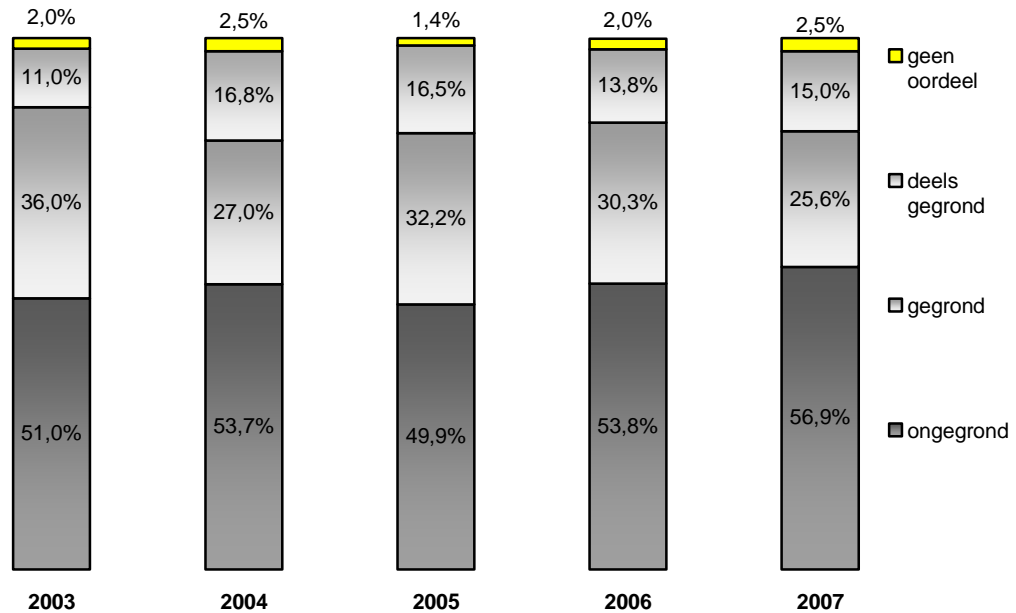
Verdeling volgens gegrondheid



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 grafiek geeft een overzicht sinds 2003.

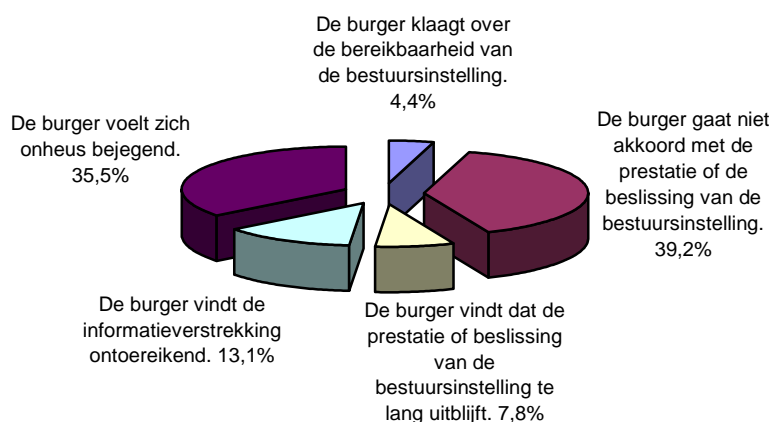
Evolutie gegrondheid



Het aandeel van de ongegronde klachten stijgt naar 56,9 % het hoogste aandeel tot nu toe en omgekeerd zien we een daling bij de gegronde klachten met het laagste percentage (25,6 %) dat we tot dusver noteerden.

2.9. OMBUDSNORMEN

Verdeling volgens Ombudsnormen



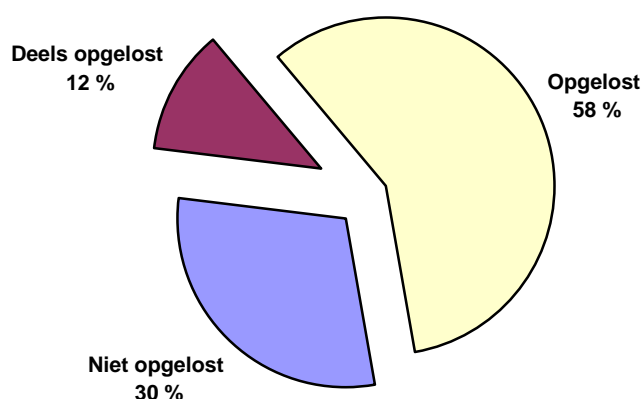
Iedere gegronde of deels gegronde klacht wordt door de klachtenbehandelaar aan 5 ombudsnormen getoetst met volgend resultaat, inclusief de evolutie sinds 2003:

Ombudsnorm	2003	2004	2005	2006	2007
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling	35,0 %	31,7 %	39,6 %	40,2 %	39,2 %
De burger voelt zich onheus bejegend	36,0 %	36,9 %	32,9 %	34,4 %	35,5 %
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend	16,0 %	14,4 %	13,1 %	11,9 %	13,1 %
De burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft	12,0 %	11,7 %	9,5 %	9,4 %	7,8 %
De burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling	1,0 %	5,5 %	5,0 %	4,1 %	4,4 %

We zien een duidelijk dalende trend bij de ontevredenen over onze snelheid van werken. Beslissingen en/of prestaties worden het meest als reden van ontevredenheid aangegeven. Hoogst waarschijnlijk speelt hierbij het effect van de 'sluitende aanpak'.

2.10. MATE VAN OPLOSSING

Verdeling volgens 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	2007
opgelost	53 %	57 %	52 %	54 %	58 %
deels opgelost	22 %	21 %	18 %	13 %	12 %
niet opgelost	33 %	22 %	30 %	33 %	30 %

Bij het aandeel deels opgeloste klachten zien we een dalende trend. De overige cijfers vertonen een eerder wisselend verloop. Of dit klopt met de inschatting van de klant zal blijken uit de resultaten van de tevredenheidsmeting (zie hoofdstuk 4).

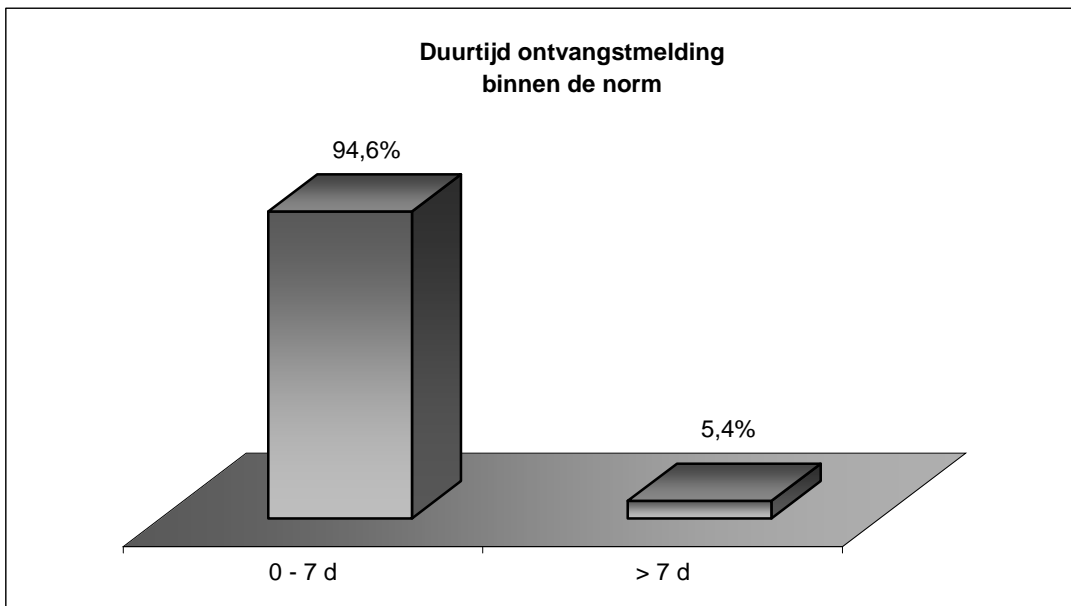
2.11. BEHANDELTERMIJN

2.11.1. Ontvangstmelding

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.



94,6 % van de klagers kreeg een ontvangstmelding binnen de 7 kalenderdagen. Dit is een lichte daling t.o.v. vorig jaar (95,8 %).

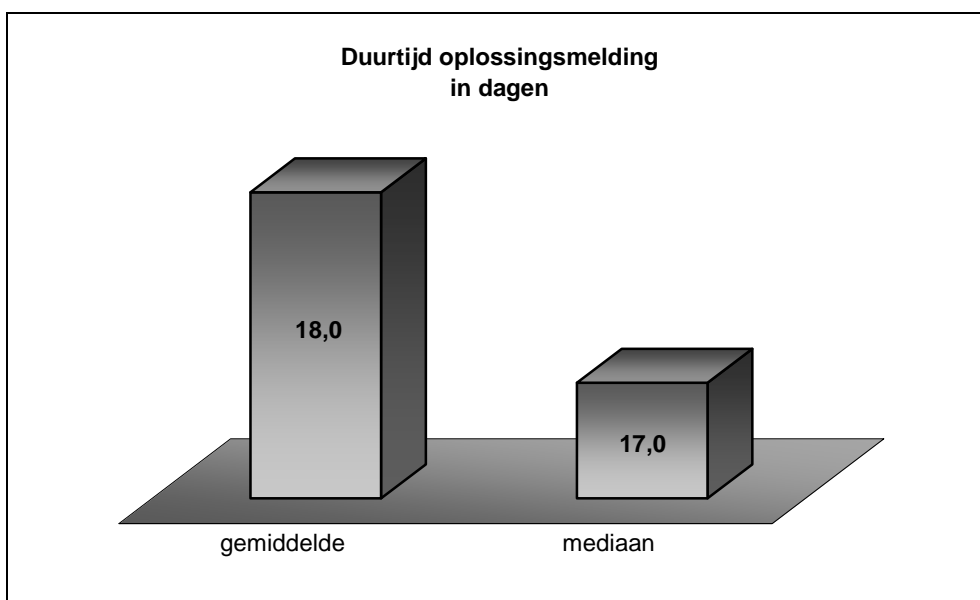
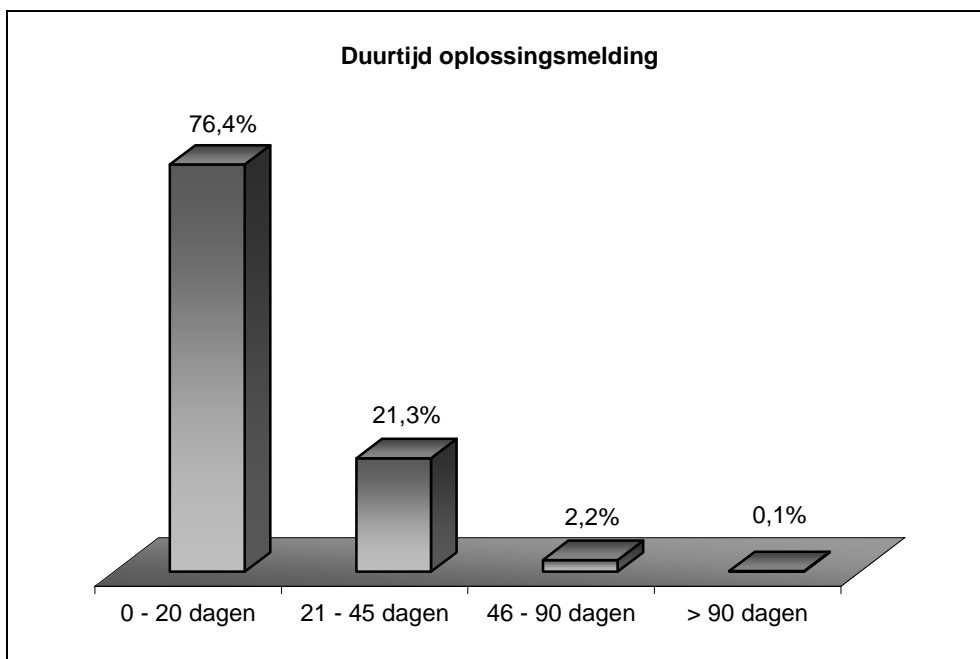
De dienst slaagt er wel niet in om de doelstelling van het management '100 % van de ontvangstmeldingen binnen termijn' te realiseren. Voor 57 klachten werd de ontvangstmelding te laat verstuurd.

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 vertragingen die te wijten zijn aan een verkeerde toewijzing, op te vangen.

Het tijdig versturen van de ontvangstmelding blijft een aandachtspunt.

2.11.2. Oplossingsmelding



76,4 % van de klagers kreeg een definitief antwoord binnen de 20 kalenderdagen. Dit is een merkelijke verbetering tegenover het resultaat van 2006, toen haalden we slechts 68,2 %. De doelstelling van het directiecomité nl. 75 % van de klachten binnen de 20 dagen beantwoorden, is hiermee behaald. De verbeteracties die hiervoor afgesproken zijn (zie hoofdstuk 4) hebben dus duidelijk hun uitwerking gehad. 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 97,7 % van de gevallen af binnen die termijn. 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.

2.12. BEROEPSPROCEDURE BIJ DE VLAAMSE OMBUDSMAN

Klagers die niet tevreden zijn over de uitkomst van de klachtenbehandeling door VDAB kunnen dit laten weten bij de Vlaamse ombudsman. Zijn coördinaten worden in de antwoordbrief aan de klager weergegeven.

De Vlaamse Ombudsman legde de dienst in 2007 29 verzoeken van ontevreden klanten voor. Deze 29 klachten waren afkomstig van klagers die na de eerstelijnsklachtenbehandeling door VDAB naar hem toestapten. Het aantal beroepsprocedures bij de Vlaamse ombudsman is gedaald ten opzicht van voorgaande jaren zoals mag blijken uit volgende historiek.

Jaartal	Aantal beroepsprocedures
2000	14
2001	15
2002	8
2003	19
2004	19
2005	31
2006	38
2007	29

In 2007 maakte de Vlaamse ombudsman zijn standpunt bekend in 28 dossiers: 4 dossiers van 2006 en 24 van 2007.

4 klachtendossiers kregen omwille van de tweeledigheid 2 kwalificaties. Dit betekent dat er 32 kwalificaties zijn voor 28 dossiers.

Beoordeling klachten

aard kwalificatie	aantal
ongeground	13
gegrond en voldoende hersteld	2
gegrond en verder te herstellen	1
gegrond en niet herstelbaar	2
deels gegrond en voldoende hersteld	4
terechte opmerking	2
geen oordeel mogelijk	6
niet uitgesproken	1
andere	1
TOTAAL	32

De ombudsman geeft soms ook een appreciatie over de wijze waarop VDAB de klacht behandeld heeft. Dit gebeurde bij 1 dossier.

Beoordeling klachtenbehandeling

aard kwalificatie	aantal
correcte klachtenbehandeling	1
TOTAAL	1

In de loop van 2007 formuleerde de Vlaamse Ombudsman 9 aanbevelingen bij de door hem behandelde verzoeken: 8 aanbevelingen hebben betrekking op Arbeidsmarktbeheer en 1 aanbeveling richtte zich tot de Competentiecentra.

Arbeidsmarktbeheer

- VDAB moet IBO-cursisten actiever begeleiden en opvolgen en focussen op de preventie van conflicten tussen de werkgever en de cursist;
- VDAB moet de trajectbegeleiding niet alleen opstarten maar ook grondiger overleggen met de werkzoekende over de opleidingskeuze en de oriëntering. Ook tijdens het traject moet meer opvolging gebeuren;
- VDAB moet erop toezien dat aan de werkzoekende duidelijk gecommuniceerd wordt over zijn werkwijze en over de individuele stand van het dossier van werkzoekenden;
- de Vlaamse overheid (en met name VDAB) moet nagaan hoe actief solliciterende, maar toch niet werkende werkzoekenden een vergoeding kunnen ontvangen voor de verplaatsingskosten die gemaakt worden in het kader van de sollicitatieprocedure;

Stand van zaken:

Richtlijn is inmiddels uitgebreid naar categorie 32 (personen ten laste van het RIZIV in voorbereiding op tewerkstelling). Nu krijgen personen ingeschreven onder categorie 32 ook een treinticket aan verminderde kostprijs.

- VDAB moet met betrekking tot het oriëntatiecentrum:
 1. trachten zo homogeen mogelijke groepen samen te stellen zodat de opleidingen qua inhoud en qua stijl van lesgeven maximaal beantwoorden aan de behoeften van elke individuele werkzoekende;
 2. lesgevers voor moeilijke doelgroepen specifiek opleiden om professioneel om te gaan met die moeilijke doelgroepen, de lesgevers geregeld evalueren en waar nodig bijsturen;

Antwoord VDAB aan de Vlaamse ombudsman:

Wat de samenstelling van de groepen betreft.: VDAB heeft er voor geopteerd om bij de samenstelling van de groepen voor een Oriëntatiecentrum voor langdurige werkzoekenden geen onderscheid te maken op basis van scholing of ervaring. Wat de werkzoekenden in deze groepen gemeenschappelijk hebben is het feit dat ze reeds gedurende een lange periode op zoek zijn naar werk. Dit gemeenschappelijk kenmerk overstijgt andere kenmerken als opleidingsgraad en scholing. De doelstellingen van het Oriëntatiecentrum zijn informeren, motiveren en oriënteren. De methodiek is gebaseerd op principes van de volwassenvorming en de groepsdynamiek. De groepsdynamische aanpak wordt verdiept met individuele gespreksmomenten. Groepsdynamiek houdt in: interactieve begeleiding, respect voor de eigenheid van de groepsleden, inspelen op de percepties van zichzelf en de andere en ontwikkelen van een gezamenlijk gevoel. Uit de praktijk blijkt dat de leden van een heterogeen samengestelde groep een positieve invloed op elkaar uitoefenen. De individuele gespreksmomenten bieden de begeleider de kans om dieper in te gaan op de persoonsgebonden competenties van de werkzoekende.

Tenslotte beschikt de begeleider over de mogelijkheid om over te schakelen op individuele begeleiding als blijkt de werkzoekende hiermee meer gebaat is dan met een begeleiding in groep.

Wat de lesgevers betreft: bij de aanwerving van zijn personeel waakt VDAB er over dat de kandidaten beschikken over de gevraagde competenties. VDAB-personeelsleden die in dienst komen als consulent krijgen kort na hun aanstelling alle opleidingen, die nodig zijn om deze functie uit te oefenen. Bovendien hebben zij de mogelijkheid om zich permanent bij te scholen. Spoor 21, het opleidingscentrum voor VDAB-medewerkers, biedt een waaier aan opleidingsmogelijkheden op gebied van communicatie, persoonlijk

functioneren en omgaan met klanten. Net als alle andere VDAB medewerkers worden ook deze lesgevers éénmaal per jaar geëvalueerd in het kader van een functioneringsgesprek. Daarnaast krijgen alle VDAB medewerkers de mogelijkheid om via intervisievergaderingen of casebesprekingsvergaderingen te leren uit elkaars ervaringen en zo hun eigen individueel professioneel functioneren blijvend te verbeteren in functie van een kwalitatief hoogstaande dienstverlening.

Om het functioneren van de medewerkers te optimaliseren is VDAB vorig jaar gestart met een project 'coachend leidinggeven'. Coaching is een manier om talenten aan te boren en te ontwikkelen. Niet door instructies of dwingende adviezen, maar door op basis van gelijkwaardigheid en in onderlinge interactie, situaties te analyseren, oplossingen te verkennen en in de praktijk te brengen.

- VDAB moet zorgen voor een correcte informatieverstrekking over de aard van de opleiding. Zeker omdat dit een invloed kan hebben op de werkloosheidsuitkering;
- VDAB moet zijn doorzendingsbeleid maximaal afstemmen op het schorsingsbeleid van de RVA en ook de informatieverstrekking in de jobclub moet daarop afgestemd zijn. De betrokken overheidsdiensten moeten een coherente benadering hebben van de beoordeling van de inspanningen van de werkzoekende;

Antwoord VDAB aan de Vlaamse ombudsman:

VDAB heeft in dit dossier de wettelijk vastgelegde procedures gevolgd.

Ingevolge de Samenwerkingsovereenkomst van 22 september 1992 (deze overeenkomst werd laatst aangepast op 30 april 2004) tussen de Staat en de Gewesten is VDAB er toe gehouden om bepaalde gegevens uit te wisselen met de RVA (transmissie).

Aan de basis ligt het wettelijk kader van de RVA dat de redenen bepaalt waarvoor de RVA een werkzoekende kan sanctioneren, met name niet ingaan op een uitnodiging, weigeren van een werkaanbod, niet tekenen van een trajectplan, niet uitvoeren van een trajectplan, niet starten beroepsopleiding, stopzetten beroepsopleiding.

VDAB heeft dus de verplichting om de RVA op de hoogte te stellen van het feit dat een werkzoekende niet is ingegaan op een uitnodiging. De RVA is echter niet verplicht om daar in alle gevallen een sanctie aan te koppelen. Deze beoordelingsbevoegdheid ligt volledig in handen van de RVA. Het feit dat de RVA beslist niet te sanctioneren, wil niet zeggen dat VDAB een fout heeft begaan. VDAB is zijn verplichtingen nagekomen door de gegevens uit te wisselen met de RVA. Wel is er afgesproken dat VDAB al a priori kan oordelen dat een aantal redenen als geldig mogen beschouwd worden. Het gaat hier om een limitatieve lijst waarop ziekte, verlof, sollicitatie vermeld zijn. Redenen die niet op deze lijst staan worden beschouwd als ongeldig met als gevolg transmissie. Bij transmissie kan de RVA, na verhoor, sanctioneren, maar is dit niet verplicht.

Verder is het belangrijk om weten dat het samenwerkingsakkoord ook inhoudt dat VDAB systematisch via elektronische weg informatie over alle werkzoekenden overmaakt aan de RVA. Op basis hiervan kan de RVA werkzoekenden uitnodigen voor verhoor, zonder dat er sprake is van een bepaalde gegevenstransmissie vanuit VDAB.

Het transmissiebeleid van VDAB wordt regelmatig afgestemd met de RVA in de daartoe opgerichte institutionele stuur- en werkgroepen.

- voor aanvulling van dossiergegevens de werkzoekenden een ander mogelijkheid laten dan meteen een bezoek aan het VDAB-kantoor.

Competentiecentra

- Ook bij de uitbesteding van opleidingen moet VDAB er op toezien dat elke werkzoekende binnen zijn provincie de opleiding kan volgen, ongeacht zijn religieuze of levensbeschouwelijke kentekens.

Antwoord VDAB aan de Vlaamse ombudsman:

Bij de hernieuwing van de aanbesteding van opleidingen uitbesteed aan onderwijsinstellingen zal VDAB de voorwaarde opleggen om elke werkzoekende, ongeacht zijn/haar religieuze of levensbeschouwelijke kentekens, te aanvaarden mits voldaan is aan de voorwaarden om de opleiding te volgen. VDAB verwittigd de scholen hiervan op voorhand via persoonlijk contact.

Jaarlijks maakt de Vlaamse ombudsdienst een verslag op basis van de eigen werking als tweedelijnsfunctie en de klachtenrapporten van de diensten van de Vlaamse regering en de Vlaamse openbare instellingen.

Op 18 april 2007 stelde de Vlaamse Ombudsman zijn jaarverslag voor in het Vlaams Parlement.

De Vlaamse Ombudsman rekent VDAB bij de instellingen die inspanningen leveren om het klachtendecreet behoorlijk toe te passen.

Uit zijn jaarverslag blijkt dat de ombudsman zijn waarnemingen baseert op een combinatie van 69 dossiers (39 tweedelijns- en 30 eerstelijnsdossiers) en de bevindingen van het eerstelijnsklachtenrapport van VDAB over 2006.

De waarnemingen van de Vlaamse ombudsman hebben geleid tot volgende 2 aanbevelingen ten aanzien van VDAB:

Aanbeveling 2006-26

De Vlaamse overheid (en met name de VDAB) moet de trajectbegeleiding niet alleen opstarten maar ook grondiger overleggen met de werkzoekende over de opleidingskeuze en de oriëntering. Ook tijdens het traject moet er meer opvolging gebeuren.

Aanbeveling 2006-27

De Vlaamse overheid (en met name de VDAB) moet IBO-cursisten actiever begeleiden en opvolgen en focussen op preventie van conflicten tussen de werkgever en de cursist.

Het volledige rapport kan geraadpleegd worden op www.vlaamseombudsdienst.be.

Op de vraag van de Vlaamse ombudsman, d.d. 04.12.2007, naar de initiatieven, projecten of concrete realisaties van VDAB die aansluiten bij de hogergenoemde aanbevelingen uit zijn Jaarverslag 2006, gaf VDAB op 21.12.2007 volgend antwoord:

Aanbeveling 2006-26

De Vlaamse overheid (en met name de VDAB) moet de trajectbegeleiding niet alleen opstarten maar ook grondiger overleggen met de werkzoekende over de opleidingskeuze en de oriëntering. Ook tijdens het traject moet er meer opvolging gebeuren.

In de algemene offerteaanvraag 07/1012 - 'Trajectbegeleiding en competentieversterking van werkzoekenden behorende tot de 4 prioritaire kansengroepen' (publicatie in het Bulletin der Aanbestedingen op 4 mei 2007)

werden de verplichtingen van zowel de VDAB als de aanbieders met betrekking tot de oriëntering, opleidingskeuze en trajectopvolging in het kader van een nieuwe trajecttendering uitgebreid geëxpliciteerd.

Van elke werkzoekende wordt door de trajectbepaler van VDAB of de daartoe door VDAB erkende partner(s) een kwalificerende intake afgenomen. Die intake bestaat uit een algemene screening en kan zo nodig aangevuld worden met gespecialiseerde screenings. In overleg met de werkzoekende wordt een jobdoelwit bepaald. De trajectbepaler maakt een trajectbepaling op met de vermelding of competentieversterking al dan niet aangewezen is, zodat de klant zijn jobdoelwit zo efficiënt mogelijk kan bereiken.

Op basis van de door VDAB aangereikte trajectbepaling, leggen de trajectbegeleider en de werkzoekende in een eerste overleg vast welke arbeidsmarktgerichte acties nodig zijn om de werkzoekende te laten participeren aan de arbeidsmarkt. Dit wordt geformaliseerd in de trajectovereenkomst. De aanbieder is verantwoordelijk voor het opstellen van de trajectovereenkomst tussen de aanbieder en de werkzoekende. In de trajectovereenkomst wordt opgenomen uit welke acties het traject bestaat en bevat minimaal volgende elementen:

- stappen en acties in functie van een duurzame tewerkstelling,
- doel van de stappen en de acties,
- tijdsplanning,
- informatie over rechten en plichten van de werkzoekenden.

Elke actie kadert in de trajectovereenkomst. Zowel de werkzoekende als de aanbieder moet ermee akkoord gaan. De trajectbegeleider volgt alle acties binnen het traject van de werkzoekende op.

De trajectbegeleider kan, indien dit gefundeerd en onderbouwd is, het traject bijsturen in samenspraak met en akkoord van de werkzoekende. De werkzoekende mag geen andere trajectacties dan vastgelegd in de trajectovereenkomst ondernemen, tenzij in overleg met en akkoord van de trajectbegeleider.

De aanbieder is verantwoordelijk voor de ondersteuning van de werkzoekende tijdens de trajectacties (contacten op scharniermomenten).

De door de aanbieders onderschreven verbintenissen worden in rekening gebracht bij de beoordeling, bij de financiering en/of bij de kwalitatieve opvolging van de projectuitvoering.

De opvolging kan zowel uit telefonische en schriftelijke ondersteuning aan de uitvoerders als projectbezoeken ter plaatse bestaan.

Aanbeveling 2006-27

De Vlaamse overheid (en met name de VDAB) moet IBO-cursisten actiever begeleiden en opvolgen en focussen op preventie van conflicten tussen de werkgever en de cursist.

De voorbije maanden heeft VDAB, in opdracht van de Raad van Bestuur, grote inspanningen geleverd om de kwaliteit van de IBO's en de IBO-begeleiding te verhogen. Daarbij werden de volgende accenten gelegd:

- Het belang van de voorbereiding van de IBO. Tijdens de voorbereiding van de IBO gaat er meer aandacht uit naar de startmotivatie van de cursist, de verwachtingen die de cursist en de werkgever hebben ten opzichte van elkaar en ten opzichte van IBO, de verantwoordelijkheden die de betrokken partijen dragen en duidelijke afspraken omtrent de opvolging tijdens de IBO.
- Het diversifiëren van de intensiteit in de begeleiding. Door te investeren in de aanwerving van bijkomende begeleidingscapaciteit kon er in de berekening van de taakbelasting van de consultants meer tijd toegemeten om opvolging en begeleiding te voorzien voor IBO's van werkzoekenden uit de kansengroepen en voor IBO's die erop gericht zijn een kansenberoep in te vullen.
- Via een optimale kanalenmix zal de IBO-begeleider in het bijzonder bij de start en tijdens de eerste maand van de IBO de werkgever en de cursist frequent opvolgen, zodat een vertrouwensrelatie kan opgebouwd worden.
- Investeren in permanente bijscholing en intervisie voor de IBO-begeleiders.

3. KORTE BESCHRIJVING VAN DE KLACHTENBEHANDELINGSPROCEDURE

(zie bijlage)

4. CONCRETE REALISATIES EN GEPLANDE ACTIES

4.1. ACTIES OP NIVEAU CENTRALE DIENSTEN

4.1.1. Arbeidsmarktbeheer

- Vanwege de bestandsvervuiling wordt vanuit de vacaturewerking sterk aangestuurd op de opmaak, in overleg met Federgon, van een deontologische code, die een morele verbintenis voor de uitzendkantoren inhoudt. Het engagement om een systematiek te ontwikkelen om problemen en klachten over vervuiling van het vacaturebestand te vermijden werd genomen. Dit wordt verder uitgewerkt in 2008 binnen de vzw VDAB-Federgon PPS.
- De samenwerkingsovereenkomst met Easyjobs (easy.be) werd geëvalueerd. De easy-vacatures werden gecontroleerd op dubbels en positionering. Op dit punt zijn de resultaten behoorlijk te noemen. Anderzijds voldoen teveel vacatures niet aan de kwaliteitseisen die VDAB stelt op het vlak van functieomschrijving en jobinhoud. Ze worden inderdaad vaak summier ingevuld omdat Roularta uitgaat van de printadvertentie. In december 2007 werd overlegd met Roularta om de kwaliteit van deze items te verbeteren. Onze bezorgdheden werden genoteerd en de dienst mag feedback van Roularta verwachten.
- VDAB zette een kwaliteitsactie op naar bedrijven in mei 2007. Elke werkgever die vacatures post op de website kreeg een e-mail met verwijzing naar de (herwerkte) kwaliteitseisen van VDAB. Werkgevers die inbreuk plegen op deze vereisten worden gecontacteerd. Indien er geen rekening wordt gehouden met de gevraagde aanpassingen wordt hun toegang (tijdelijk) afgesloten.
- Dezelfde procedure werd toegepast wat Jobat betreft. Jobat heeft zelf een communicatieactie opgezet naar zijn klanten.
- Nog met Jobat heeft een overleg plaatsgevonden om vervuiling tegen te gaan. De vacatures van Jobat bleken nl. steeds bovenaan in de zoekresultaten te staan. Ondertussen is dit probleem opgelost; oorzaak was een bug in de programmatie voor vacature-uitwisseling.
- De zoekmodule in de vacaturedatabank werd herwerkt zodat het nu mogelijk is om tot op diploma-niveau te selecteren.
- De CO.BR.A-fiche interieurarchitect werd grondig aangepast aan de evoluties in het onderwijs.
- Benamingen van relevante clusters in CO.BR.A. werden aangepast, zodat het duidelijk is dat ook coördinerende, administratieve functies binnen de sociaal-culturele sector hiertoe behoren. Bij de cluster 'Stafmedewerker non-profit' werd het werkdomein 'Ontwikkelingssamenwerking' toegevoegd.
- De dienst onderzoekt de haalbaarheid van een zoekfunctie naar vacatures in een straal van x km rond de woonplaats van de werkzoekende.
- De dienst onderzoekt de mogelijkheid om een fout in het zoekcriterium 'plaats van tewerkstelling' te verwijderen uit het programma van de leerkrachtendatabank (bij selectie op provincie worden de CV's die plaats van tewerkstelling 'Vlaanderen' hebben aangeduid, niet in beeld gebracht).
- De dienst heeft verschillende acties ondernomen om klachten over het vastlopen van de website en de melding 'session expired' terug te dringen.
- Het bedrijf dat de aankondigingsbrieven voor de telefonische screening van werkzoekenden verzendt voert op verzoek van VDAB een extra manuele

controle uit op het corresponderen van bladzijden met eenzelfde personalisatie. Sindsdien werden er geen verkeerde zendingen meer gemeld.

- De dienst onderneemt actie om de fietsvergoeding aan IBO-cursisten belastingvrij te maken; er wordt een formulier ontwikkeld voor handmatige invulling door de werkgevers die aan hun IBO-cursist een fiestvergoeding uitbetalen, zodat een fiscaal attest kan uitgeschreven worden.
- De dienst werkt aan een bijsturing van de briefwisseling aan werkzoekenden zodat duidelijk is dat ze via de automatische vacaturematching niet alle vacatures krijgen die bij hun profiel passen, maar dat ze ook andere vindplaatsen moeten raadplegen om een volledig overzicht van voor hen passende vacatures te krijgen.
- De dienst zal in het kader van de automatische vacaturematching de klant informeren over het feit dat de meegestuurde vacature-informatie onvolledig kan zijn en dat de volledige vacature kan geraadpleegd worden op het internet of in de werkwinkel. Op langere termijn zal de dienst er voor zorgen dat de vacature-informatie ongeamputeerd bij de klant toekomt.

4.1.2. Competentiecentra

- Voor het samenstellen van de adressenbestanden die opgemaakt worden in het kader van de sectorconvenanten werkt de dienst aan een selectiemethode die rekening houdt met de variabele 'inzagerecht'. Hierdoor moet het mogelijk worden om klanten die expliciet gekozen hebben om hun dossiergegevens niet vrij te geven aan derden/partners van VDAB uit de selectie te weren.
- De dienst voert een kwaliteitscontrole uit op de publicatie van derdenopleidingen op onze website, meer bepaald wordt er voor gezorgd dat het duidelijk is naar de klanten toe welk cursusaanbod al dan niet uitgaat van VDAB om zo verwarring te vermijden bij onze klanten. In de opleidingengids wordt voortaan op de flap 'praktisch + inschrijven' bovenaan meteen vermeld of de opleiding erkend wordt door de VDAB. Indien dat niet het geval is wordt er duidelijk vermeld 'Voor deze opleiding kan VDAB je als werkloze geen wettelijke garanties en voordelen (kinderopvang, verplaatsingskosten, ...) bieden. Voor opleidingen tijdens de kantooruren moet je als uitkeringsgerechtigde werkloze eerst goedkeuring aan de RVA vragen'. Onder de hoofding 'inschrijven' wordt meteen de kostprijs duidelijk vermeld.
- De dienst herstelde een programmeerfout in de on line cursus Welding @ 4 (basistheorie hoeknaad lassen). Er ontbraken een aantal swf-bestanden in het onderdeel 'De vullagen', waardoor de animaties niet werden opgestart.

4.1.3. HRM

- Bij selecties streeft VDAB er naar om de verplaatsingen van de sollicitanten zoveel mogelijk te beperken. De kandidaten worden in groepen verdeeld en getest in Hasselt, Antwerpen, Gent of Vilvoorde. De mogelijkheid tot afname van psychotechnische testen in Brussel wordt uitgebouwd.

4.2. ACTIES OP NIVEAU COMPETENTIECENTRA EN ARBEIDSMARKTWERKING

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.

4.2.1. Competentiecentra

- Individuele bijsturing van medewerkers. In een aantal gevallen is zelfs overgegaan tot een persoonlijk actieplan.
- Duidelijke afspraken met derde organisaties over tussentijdse en eindevaluaties van cursisten, zowel tijdens de opleiding als bij de stage.
- Op diverse plaatsen zijn organisatorische en communicatieafspraken gemaakt om de tijdelijke afwezigheden van instructeurs wegens andere opdrachten op te vangen. Het is immers een regelmatig terugkerende klacht van werkzoekenden dat opleidingen hiervoor onderbroken worden.
- Klachten over de moeilijke bereikbaarheid van een opleidingscentrum leidden ertoe dat de doorschakeling van de telefoon sneller gebeurde, dat een draagbare telefoon werd aangeschaft en een extra werd ingeschakeld aan het onthaal.
- Moduleverantwoordelijken verwijzen rechtstreeks door naar de psychologische dienst bij vragen van klanten over hun testresultaten.
- Bij uitnodigingen voor infosessies over de opleiding apothekassistent is extra informatie toegevoegd, zodat kandidaat cursisten beter kunnen inschatten wat van hen verwacht wordt.
- Extra actie naar instructeurs om een goed opvolgingsdossier van de cursisten samen te stellen.
- Klachten i.v.m. tussentijdse stopzettingen hebben geleid tot het nauwkeuriger registreren van tussentijdse verwittigingen.
- Duidelijke afspraak met instructiepersoneel om geen informatie over cursisten door te spelen aan derden, zonder hun toestemming.
- Campusmanagers krijgen 9 concrete aanbevelingen mee om klantgerichter te werken en alzo klachten te vermijden.
- Gebruik van het 'appreciative inquiry' model bij de omgang met kansengroepen, dit project kadert in het ruimere project 'coachend leiding geven'.
- Aanpassing van de onthaalbrochure over verlofmogelijkheden n.a.v. een klacht.

4.2.2. Arbeidsmarktwerking

- In verschillende AMB's gebeurden zowel individuele als collectieve bijsturingen van consulenten.
- Bijsturing van toelatingsvoorwaarden voor sommige opleidingen in samenspraak met CC.
- Opmaak van een rapport over de tewerkstelling in de verkoop om de opportuniteit van het organiseren van een opleiding verkoper multimedia na te gaan.

- Aanbod van specifieke opleidingen, zoals bv. 'professioneel omgaan met moeilijk gedrag' voor medewerkers die te maken hebben met moeilijke doelgroepen.
- Intervisie voor consultants, waarin dieper kan ingegaan worden op concrete dossiers.
- Accentueren en oprfrissen van bepaalde onderrichtingen n.a.v. concrete klachten.
- Aanbrengen van beeldschermen met informatie en vacatures in de wachtruimtes om zenuwachtigheid bij wachtende werkzoekenden te vermijden.
- Het aantal uitgenodigden bij een collectieve infosessie wordt beperkt zodat de werkzoekenden niet te lang moeten wachten op hun individueel gesprek met de consulent.
- Oppuntstelling afspraken om de voortgang van dossiers te verzekeren: consultants geven toegang tot de eigen mailbox aan een collega tijdens hun afwezigheid.
- De klachtenbehandelaars instrueren over het juiste gebruik van de begrippen 'gegronde', 'niet gegronde' of 'deels gegronde' klacht.
- Onderrichting over een soepeler en klantvriendelijker dienstverlening voor onthaalmedewerkers.
- Op basis van verschillende suggesties vanuit de regio is bij de 'inschrijvingstool' meer informatie voorzien over de mogelijkheid van vermindering van vervoerskosten voor werkzoekenden. Ook de uitbreiding hiervan naar doelgroepen die eerder niet voorzien waren (deeltijds werkzoekende klanten).
- Klachtenbehandelaars zijn geïnstrueerd over het juiste gebruik van de status 'gegrondheid' en 'mate van oplossing'.
- Bijsturing van de rangorde van publicatie van vacatures met logo op de website n.a.v. een regionale suggestie.
- IBO cursisten laten tekenen voor ontvangst bij het verstrekken van de infobrochure.
- Responsabiliseren van teamleiders wat het klachtenmanagement betreft.
- De psychologische dienst legt nu meer nadruk op het vooraf informeren van de klanten bij het plannen van hun onderzoeken, aan de hand van een brochure met informatie over het onderzoek, tips en wat er gebeurt met de resultaten.

4.2.3. Diverse acties

- Verschillende AMB- en CC-directies hebben actieplannen opgesteld om de behandeltermijnen te verbeteren. Dit kadert in een globale VDAB-actie (zie verder).
Enkele voorbeelden:
De klantendienst stuurt x dagen voor de deadline reminders naar de klachtenbehandelaars.
Op het directieteam komt wekelijks een opvolgblad met de behandelingstermijnen van elke klachtenbehandelaar.
Ondersteuning bij de opmaak van de antwoordbrief door de kwaliteitscoach.
- Naar aanleiding van het bekendmaken van de resultaten van de screening van de antwoordbrieven (zie verder) zijn zowel in AMB als CC verschillende initiatieven ontstaan om de kwaliteit van deze brieven nog verder te verbeteren.
Enkele voorbeelden:

De criteria voor het schrijven van een goede antwoordbrief komen op de community van de regio.

De klantendienst/kwaliteitscoach checkt elke antwoordbrief voor het versturen en past aan waar nodig.

- De overname van de verantwoordelijkheid over de klantendienst door de kwaliteitscoach, leidde in een bepaalde regio tot een ingrijpende verbetering van de resultaten.

4.3. ACTIES OP NIVEAU VAN VDAB

4.3.1. 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)
- verontschuldigingen 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

4.3.2. Conclusies van de analyse

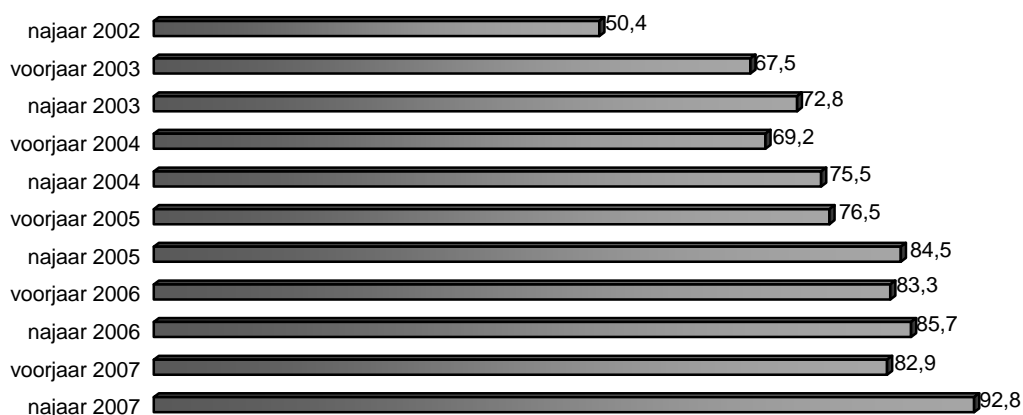
Globaal stellen we een stijging van de kwaliteit vast t.o.v. vorig jaar, de globale score is nu 92,8% t.o.v. 85% in de vorige meting.

De vooropgestelde norm van 75% is daarmee ruim overschreden.

De evolutie sinds 2002 is opmerkelijk (zie onderstaande grafiek). Zoals we hierboven vermeldden is dit het resultaat van verschillende gerichte verbeteringsacties.

De grote variatie bestaan tussen de diensten onderling, is daardoor ook sterk verminderd.

Evolutie score kwaliteit van de antwoordbrieven



Als we de beoordeelde criteria even van naderbij bekijken zien we verbeter ruimte voor het aspect 'verontschuldigen aanbieden'.

Voor de niet-gegronde klachten is er nog vooruitgang te maken voor het aspect 'begrip tonen'.

4.3.3. Andere globale VDAB-acties

Tijdige behandeling.

De Raad van Bestuur wenst dat 75% van de klachten binnen een termijn van 20 kalenderdagen 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 nu behaald, zie de resultaten van de behandelingstermijnen (blz. 28 e.v.).

De actieplannen hebben duidelijk hun vruchten afgeworpen.

4.3.4. Tevredenheid van de klant

4.3.4.1. Doelstelling

Wij willen kunnen inschatten hoe onze klanten de klachtenbehandeling ervaren, om hieruit te kunnen leren en onze werkwijzen verder te kunnen optimaliseren.

4.3.4.2. Methode

De Servicelijn contacteert alle klanten telefonisch, twee weken nadat de oplossingsbrief is doorgestuurd, voor een korte enquête.

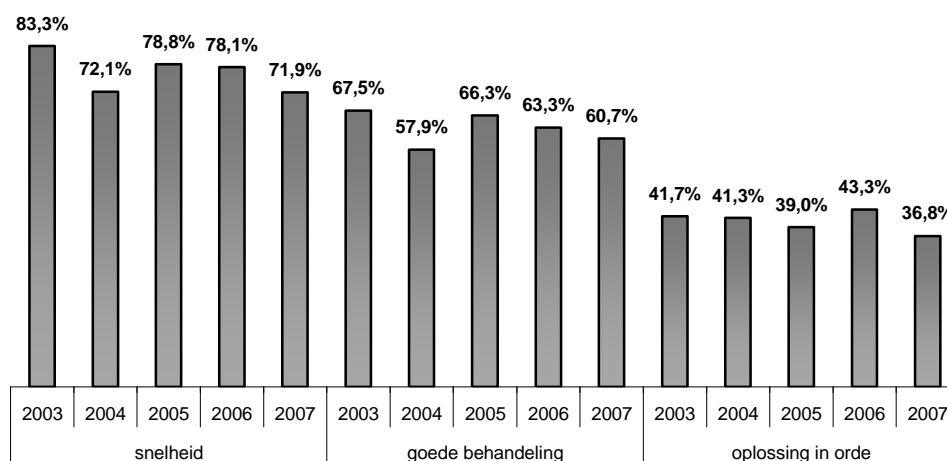
Deze enquête liep continu tot in de loop van de maand september. Het beleidsteam AMB van de centrale dienst besliste om dit te herleiden tot twee steekproeven per jaar vanaf 2008.

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 518 klanten opgebeld, van 331 noteerden zij een antwoord (dit is een responsgraad van 64%). 21 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 tevredenheidsscores
goed tot zeer goed (scores 4 + 5)**



4.3.4.3. Resultaten

Na de stijging van de tevredenheid van de klanten voor het aspect 'tevredenheid over de oplossing' vorig jaar, zien we terug een daling voor de eerste helft van dit jaar. Wanneer we de scores meer in detail bekijken zien we een opvallende stijging van de laagste score (1), nl. van 14% in 2003 tot 30% nu.

De tevredenheid over de 'behandelingswijze' vertoont een licht dalende trend. De appreciatie van de 'snelheid van de behandeling' is met meer dan 6 % gezakt, dit is niet verwonderlijk gezien de stijging van de behandelingstermijnen in de eerste helft van dit jaar.

Tenslotte bleek dat 36% van de respondenten aangaf dat zij contact hadden met de klachtenbehandelaar, dit is een daling tegenover vorig jaar toen haalden we nog 42%. Dit betekent dat een grote meerderheid van de klachten behandeld wordt zonder een gesprek met de klant. 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

19 klanten gaven commentaar.

De meerderheid vond dat de behandeling sneller kon.
2 respondenten vonden het positief dat, hoewel de klachtenbehandeling langer duurde dan verwacht, toch tussentijds hierover geïnformeerd is.
1 respondent gaf zijn tevredenheid mee over de snelle behandeling.

Vraag 2: behandelingswijze

Bij de vraag over de 'wijze van behandelen' zijn 42 commentaren genoteerd, waarvan 7 positieve. Bij de negatieve gingen 10 opmerkingen over het gebrek aan objectiviteit bij de behandeling; 6 klagers vonden dat een persoonlijk contact ontbrak.

Vraag 3: was er persoonlijk contact?

Wij noteerden 20 commentaren van klanten die het over het algemeen jammer vonden dat er geen contactname plaatsvond bij de klachtenbehandeling.

Vraag 4: de aangereikte oplossing

Hier noteerden we 95 commentaren. 5 klanten benadrukten hun tevredenheid over de aangeboden oplossing. 2 respondenten waren wel positief over de behandeling maar dan weer niet over de oplossing.

De meeste opmerkingen gingen trouwens meestal over het niet afdoend zijn van de aangeboden oplossing. 5 klanten beklagden zich over het gebrek aan contact, waardoor zij zich niet 'gehoord' voelen. 8 negatieve opmerkingen betroffen de objectiviteit van de behandeling.

Vraag 5: suggesties

Hierop reageerden 145 respondenten. 34 respondenten drukten expliciet hun tevredenheid uit. Bij de negatieve bemerkingen vallen vooral de opmerkingen over het gebrek aan objectiviteit (11) en het gemis aan rechtstreeks contact bij de behandeling (11), met daarop aansluitend nog eens 7 opmerkingen over het gebrek aan een persoonlijke benadering.

Het gebrek aan een goede oplossing kwam nog 6 maal naar voor met daarnaast het gebrek aan een snelle behandeling (7), en de oppervlakkigheid van het onderzoek (4). Tenslotte noteerden 2 respondenten dat de gevraagde discretie onvoldoende gerespecteerd werd.

Globaal

Uit deze commentaren blijkt dat de grootste knelpunten bij de klanten te maken hebben met het gebrek aan een persoonlijke benadering (liefst via een effectief contact) en de objectiviteit bij de behandeling van de klacht. Dit is een bevestiging van eerdere vaststellingen. Deze keer noteerden we wel meer opmerkingen over de snelheid van de behandeling, dit is niet verwonderlijk zoals we hierboven reeds aangaven.

5. SERR KLACHTEN

Bij beslissing van de Raad van Bestuur van 8 november 2006 werd de adviesprocedure bij de SERR herzien. In deze beslissing werd gesteld dat het advies van de SERR inzake transmissieklachten kadert in het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. De SERR adviseert de dienst i.v.m. transmissieklachten in functie van de rol van de dienst als eerstelijnsklachtenbehandelaar. Daarom bevat dit rapport nu een overzicht van de transmissieklachten waarvoor een SERR advies is aangevraagd.

5.1. STATUS VAN DE KLACHTEN

In 2007 behandelden de SERR-ombudsdiensten 408 bezwaarschriften.

Dit betekent een maandgemiddelde van 34 klachten.

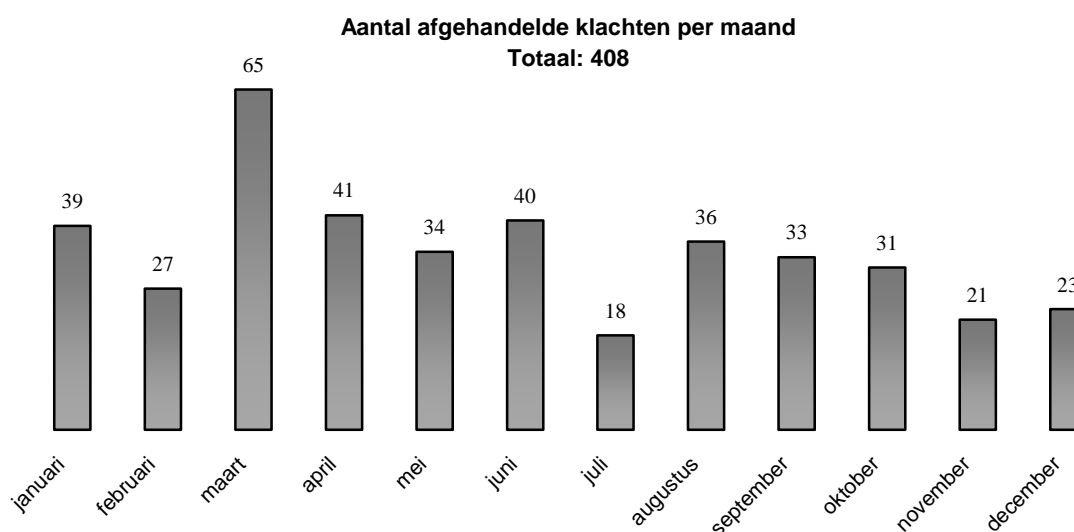
35 klachten waren niet ontvankelijk (informatie over de onontvankelijkheidsgronden volgt).

5.2. AANTALLEN PER SERR EN HISTORIEK

SERR	jaar 2006	1 ^{ste} sem. 2007	2 ^{de} sem. 2007	jaar 2007
Brugge	4	11	10	21
Oostende-Westhoek	6	8	5	13
Midden - West-Vlaanderen	15	11	8	19
Zuid - West-Vlaanderen	8	5	9	14
Zuid-Oost-Vlaanderen	13	9	4	13
Gent	17	27	14	41
Meetjesland, Leie en Schelde	6	7	4	11
Waas & Dender	51	19	20	39
Limburg	72	44	30	74
Antwerpen	86	27	27	54
Mechelen	34	24	7	31
Kempen	31	25	8	33
Vlaams Brabant	37	29	16	45
BNCTO	0	0	0	0
Totaal	380	246	162	408

De stijging van het aantal dossiers zet zich door. Ten opzichte van 2006 is er een aangroei met 7,4 %, met zwaartepunt in het 1^{ste} semester van 2007.

5.3. AANTALLEN PER MAAND



5.4. TYPE KLACHTEN

Type	Ontvankelijk	Onontvankelijk	Totaal
Klacht ivm gegevenstransmissie	361	30	391
Beroep op 1 ^{ste} lijn (*)	6	2	8
Andere (**)	6	3	9
Totaal	373	35	408

(*) In principe uitdovend; de tweedelijnsklachtenbehandeling gebeurt door de Vlaamse ombudsdienst. 5 SERR-ombudsdiensten waren hierover blijkbaar onvoldoende geïnformeerd en namen vooralsnog 6 beroepsschriften op eerstelijnsklachten in behandeling; in 3 gevallen volgden de ombudsdiensten de visie van VDAB en achtten ze de klachten ongegrond; in 3 gevallen spraken ze geen oordeel uit.

(**) Hier gaat het over 2 mededelingen en 7 klachten die aan de SERR werden voorgelegd. 2 dossiers werden, conform de afspraken, doorverwezen naar de eerstelijnsklachtenbehandeling van VDAB. 4 SERR-ombudsdiensten behandelden zelf 5 klachten over de VDAB-dienstoerlening, in eerste lijn (gegrond: 2; geen oordeel: 2; ongegrond 1). Het valt te betreuren dat de dienst hier niet de kans kreeg om als eerste zijn relatie met deze ontevreden klanten te herstellen, wat in de geest van het klachtendecreet wel degelijk de bedoeling is.

5.5. ONONTVANKELIJKHEIDSGRONDEN

Beroepstermijn (5 dagen) verstreken (klachten gegevenstransmissie)	21	60,0 %
SERR niet bevoegd	6	17,1 %
Reeds behandeld	7	20,0 %
Geen belang	1	2,9 %
Totaal	35	100,0 %

DE GEGEVENS DIE HIERNA VOLGEN HEBBEN BETREKKING OP DE ONTVANKELIJKE BEZWAARSCHRIFTEN MET BETREKKING TOT DE GEGEVENSTRANSMISSIE (361 DOSSIERS)

5.6. MELDINGSMEDIUM

Alle klachten werden schriftelijk ingediend.

5.7. KANAAL

Alle klachten werden rechtstreeks door de klagers ingediend.

5.8. TYPE VERZOEKER

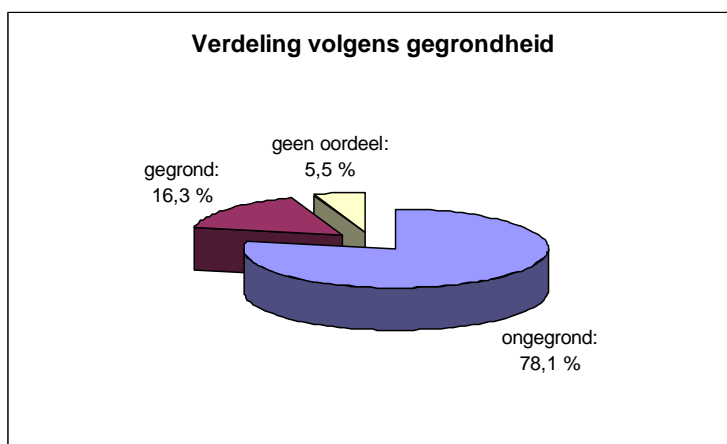
Alle klachten werden ingediend door werkzoekenden.

5.9. DOMEIN DIENSTVERLENING

Trajectwerking	87,3 %
Module 4: T&O	12,7 %
Totaal	100,0%

5.10. GEGRONDHEID

5.10.1. Algemeen



5.10.2. Gegrondheid per domein

ongegrond	gegrond	geen oordeel
-----------	---------	--------------

Trajectwerking	77,8 %	16,8 %	5,4 %
Module 4: T&O	80,4 %	13,1 %	6,5 %

5.11. OMBUDSNORM

De bezwaarschriften uit dit hoofdstuk werden getoetst aan de set van 5 ombudsnormen van de Vlaamse ombudsdienst. Alle klachten kunnen teruggebracht worden tot volgende normen: *'de burger gaat niet akkoord met de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling'* en *'de burger voelt zich onheus bejegend'*.

5.12. SERR-ADVIES

De SERR-ombudsdiensten hebben 361 adviezen uitgebracht die als volgt kunnen ingedeeld worden.

advies	aantal	%
Transmissie	251	69,5 %
A8 niet overmaken aan RVA	65	18,0 %
Transmissie met opgave verzachtende omstandigheden	27	7,5 %
RVA-dokter arbeidsongeschiktheid laten nagaan	8	2,2 %
Verdeeld advies; VDAB beslist	7	2,0 %
Geen advies; VDAB beslist	3	0,8 %
	361	100,0 %

Het advies om de transmissie door te zetten werd in een beperkt aantal gevallen vergezeld van een aanbeveling. Volgende aanbevelingen werden opgetekend:

Verzoekster opleiding aanbieden die perspectieven biedt
Begeleiding naar job die combineerbaar is met zware zorgtaak
Passende hulp aanbieden, eventueel een screening MMPP (mentale, medische, psychologische, psychiatrische problematiek)
Rekening houden met gezondheid verzoeker; uitkijken naar mogelijkheden in sociale economie
Tewerkstellingsmogelijkheden binnen WEP+ of sociale werkplaats nagaan
Verzoeker vanuit Oostende begeleiden
Klant in 50+-begeleiding opnemen
Medische screening om beperktheden en mogelijkheden te kennen

Het advies om de A8 niet over te maken aan de RVA is soms vergezeld van een argumentatie...

Gebrek aan harde feiten
Klacht over dienstverlening: gegrond: interne communicatie liep fout
Verzoeker heeft recht op een correcte informatie over het te verwachten loon en op begrip voor vervoersproblemen
Verzoeker is opgenomen in de werfreserve
Verzoeker is uitgeschreven; vestiging als zelfstandige
Verzoeker leverde voldoende inspanningen om een geschikte job te vinden
Verzoeker levert succesvolle inspanningen om werk te zoeken
Verzoekster heeft concrete werkvooruitzichten

Verzoekster leverde voldoende inspanningen om een geschikte job te vinden
Bewijs werkwillegheid is geleverd
Eénzijdige stopzetting IBO door werkgever
Ernst ziekte-toestand
Klager is aan het werk
Klager ziet af van recht op werkloosheidsuitkeringen
Tegenstrijdige info van werkgever; verzoeker krijgt het voordeel van de twijfel
Verkeerde informatie
Verzoeker krijgt 2e kans.
Verzoeker krijgt voordeel van de twijfel
Verzoekster doet een IBO
Verzoekster heeft zelf een deeltijdse job gevonden
Verzoekster neemt zelf initiatief om voltijdse job te vinden
Voorwaardelijk uitstel van transmissie tot eind 2007
Werkgever heeft begrip 'werkonwillig' subjectief ingevuld; verzoeker werd niet uitgenodigd om een proef af te leggen
Werkzoekende verplichten om zelf een stageplaats te zoeken is een brug te ver

... of neemt de vorm van een aanbeveling aan.

Als voorwaarde stellen dat klager deelneemt aan de test voor bediendenopleiding en de opleiding volgt
Eerst art.6 van de trajectovereenkomst verduidelijken aan verzoeker
Geen IBO's meer toestaan aan deze werkgever
Intensief traject met attitudetraining aanbieden; indien betrokkene niet ingaat op het aangeboden traject overgaan tot transmissie
Opnemen in 50plus-werking; actieplan opstellen en traject gedurende maximaal 6 maanden nauwlettend opvolgen
Stage koppelen aan de opleiding tekstverwerking die klager momenteel volgt om werkbereidheid te testen
Verzoeker gedurende een maand zeer intensief begeleiden, indien geen tewerkstelling, transmissie
Kans op 2e IBO geven en zorgvuldig opvolgen; transmissie helpt verzoeker niet vooruit
Passend traject uitwerken
Zorgen voor individuele sollicitatietraining
Verzoeker kans geven om stage en opleiding te volgen
Dossier opnieuw bespreken bij onregelmatigheden
Op korte termijn mogelijkheden uitklaren met trajectbegeleider

Bij het advies 'Transmissie met opgave verzachtende omstandigheden' werden volgende argumenten genoteerd:

Communicatie tussen klager en IBO werkgever diende via een tolk te verlopen
Enige bereidheid vastgesteld
Misvattingen en miscommunicatie hebben rol gespeeld
Positieve evaluatie RVA
Trajectbegeleider had kunnen bemiddelen in functie van afstemming werktijden en vervoersmogelijkheden
Verzoeker is minder begaafd
Verzoeker solliciteert actief en met succes
Vragen bij waarde toelatingsproef (inschattingsfout?)
Werkaanbod 2 weken voorafgaand aan recht op maximale vrijstelling vanaf 58 jaar
Werkdruk was te hoog geworden
Werkloosheidsval: inkomen verzoekster zal dalen wanneer ze de aangeboden job aanvaardt
Werkmotivatie is bewezen
Slachtoffer langdurige juridische procedure
Bijzondere medische problematiek

Jonge leeftijd verzoeker; eerste werkervaring; solliciteert actief en met succes
RVA laten oordelen over redelijke loonsverwachting
RVA vragen rekening te houden met beroepsverleden
Verzoeker heeft veel opleidingen gevolgt, maar ziet geen direct resultaat
Verzoeker heeft wel degelijk gesolliciteerd en is effectief arbeidsongeschikt verklaard; ongelukkige communicatie
Verzoeker is schoolverlater en niet vertrouwd met de procedurele gevolgen van zijn houding
Verzoeker levert alternatieve inspanningen om tot werk te komen
Verzoekster gaat opleiding volgen om zich te vestigen als zelfstandige
Verzoekster is opnieuw aan het werk
Werkaanbod was niet volwaardig

5.13. OPVOLGING SERR-ADVIEZEN

Voor 328 van de 361 uitgebrachte adviezen beschikt de dienst bij afsluiting van dit rapport (31.01.2008) over een volledig beeld: er kon achterhaald worden welk gevolg VDAB gaf aan het SERR-advies én welk standpunt werd ingenomen door de RVA.

Voor 33 gevallen beschikt de dienst nog niet over één of meerdere elementen.

In 280 gevallen (85,4 %) volgde VDAB het advies van de SERR; in 39 gevallen (11,9 %) legde de dienst dit advies naast zich neer. In 9 gevallen (2,7 %) diende de dienst zelf te beslissen.

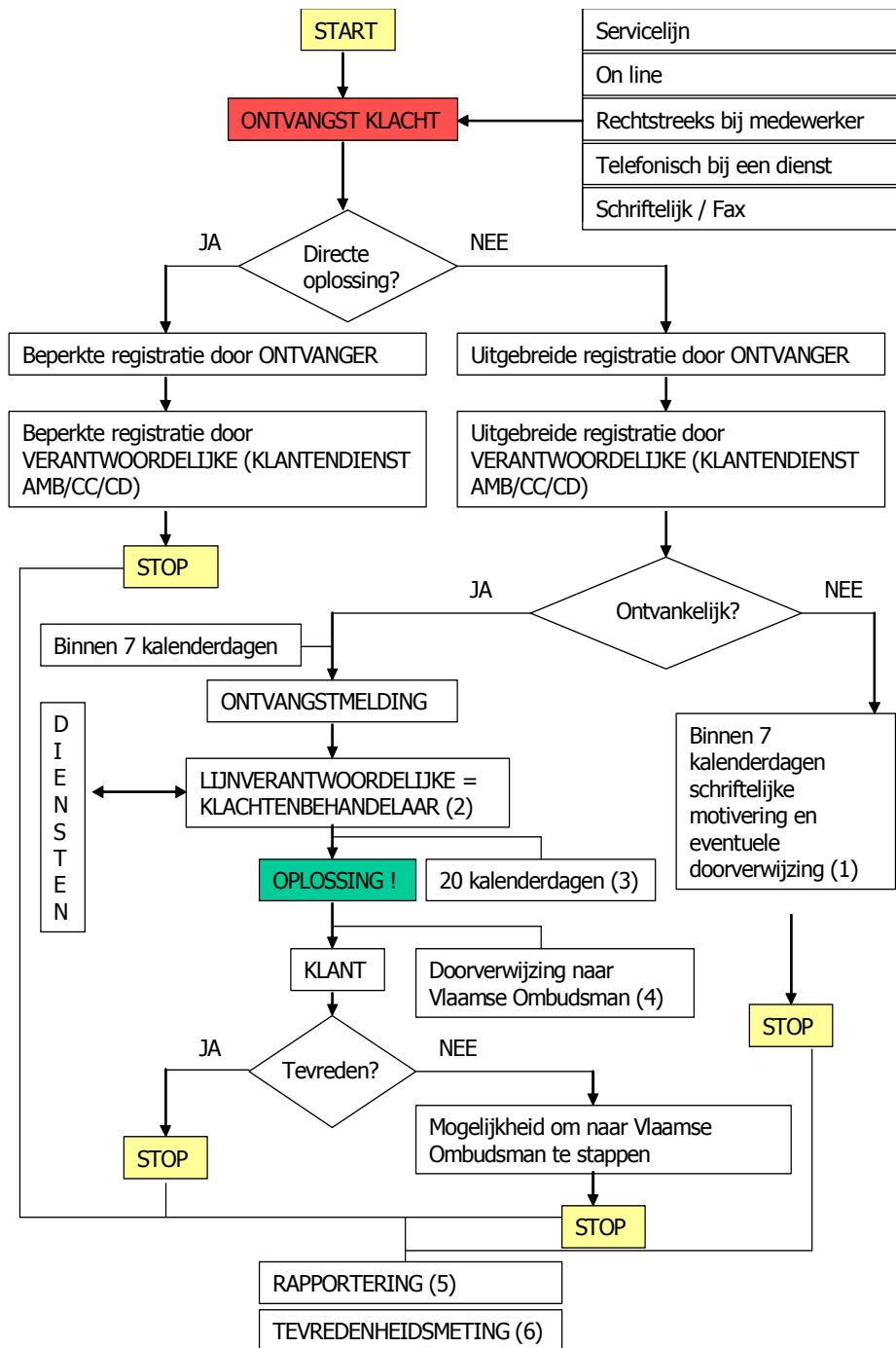
Dit leidde ertoe dat VDAB de transmissie bevestigde in 262 gevallen (79,9 %) en dat de transmissie in 66 gevallen (20,1 %) werd herroepen.

170 klagers op 328 (51,8 %) kregen een RVA-sanctie; 158 klagers (48,2 %) werden niet gesanctioneerd.

Een gedetailleerd overzicht ter verduidelijking.

SERR-advies	Advies gevolgd	Transmissie doorgestuurd	Sanctie RVA	Aantal
Transmissie	Ja	Ja	Ja	146
Transmissie	Ja	Ja	Nee	65
Transmissie	Nee	Nee	Ja	5
Transmissie	Nee	Nee	Nee	13
A8 niet overmaken aan RVA	Ja	Nee	ja	1
A8 niet overmaken aan RVA	Ja	Nee	Nee	39
A8 niet overmaken aan RVA	Nee	Ja	Ja	5
A8 niet overmaken aan RVA	Nee	Ja	Nee	13
A8 niet overmaken aan RVA	Nee	Nee	Nee	2
Transmissie met opgave verzachtende omstandigheden	Ja	Ja	Ja	9
Transmissie met opgave verzachtende omstandigheden	Ja	Ja	Nee	13
Transmissie met opgave verzachtende omstandigheden	Ja	Nee	Nee	1
RVA-dokter arbeidsongeschiktheid laten nagaan	Ja	Ja	Nee	5
RVA-dokter arbeidsongeschiktheid laten nagaan	Ja	Nee	Nee	1
RVA-dokter arbeidsongeschiktheid laten nagaan	Nee	Ja	Nee	1
Verdeeld advies; VDAB beslist	-	Ja	Nee	2
Verdeeld advies; VDAB beslist	-	Nee	Ja	1
Verdeeld advies; VDAB beslist	-	Nee	Nee	3
Geen advies; VDAB beslist	-	Ja	Ja	3
				328

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 de heer Johan Nootens, wnd. Vlaams Ombudsman, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel, telefoon: 0800 240 50 of 02 552 48 48, fax: 02 552 48 00, e-mail: info@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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie

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:	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:	2
	Geen Vlaamse overheid:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	5
--------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	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:	
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:	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:	4
	mail:	2

	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 2 (waarvan 2 gegrond en hersteld).

Overeenstemming met het recht: 2 (waarvan 1 gegrond en opgelost, 1 deels gegrond en opgelost).

Aanvechten beslissing: 1

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De dalende trend van het aantal eerstelijnsklachten zet zich verder. In 2007 registreerden we 8 klachten tegenover 19 in 2006 en 28 in 2005.

Cel Aanmoedigingspremies:

Zowel de laattijdige verzending van de fiscale attesten, als de systeemfout bij de uitbetaling van de dubbele premie voor opleiding binnen de openbare sector, bracht een vlotte dienstverlening in het gedrang.

Daarnaast waren er ook een aantal klachten over de discriminatie die de regelgeving van de privé-sector met zich meebrengt aangaande Vlaamse werknemers tewerkgesteld in het Brusselse Gewest. Het betreft hier een institutioneel probleem inzake de verdeling van gewestbevoegdheden.

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?

Cel Aanmoedigingspremies:

De programmeerfout bij de informaticadienstverlener EDS/Telindus die zorgde voor een laattijdige verzending van de fiscale attesten is opgelost.

De computerfout bij de uitbetaling van de dubbele premie voor opleiding binnen de openbare sector, wordt meegenomen binnen het digitaliseringsproject WS10. Een nieuw en consistent programma zal dan in overeenstemming zijn met de andere 2 sectoren waardoor het probleem van de overbelasting zal weggewerkt worden.

Algemeen:

De klachtenmanager zal deelnemen aan het Netwerk Klachtenmanagement dat het Agentschap voor Overheidspersoneel organiseert. Dit om de klachtenbehandeling binnen het VSAWSE verder te optimaliseren.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Agentschap voor Landbouw en Visserij (ALV)

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:	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:	4
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	4

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.

- Twee klachten handelden over de duur van de behandelingstermijn van een bezwaarprocedure. In beide gevallen waren er enkele maanden verstreken sinds de klager zijn bezwaar had ingediend en had hij nog geen antwoordbrief gekregen. Dit betekende echter niet dat onze diensten niets hadden laten weten aan de betrokken persoon. In het ene geval was er met de klager via e-mail gecorrespondeerd geweest, in het andere geval werd de klager mondeling bericht dat men nog bezig was met het behandelen van het bezwaar. Hoofdzakelijk om deze reden waren de klachten ongegronde.

Ondertussen werd ook de bezwaarprocedure in beide gevallen per brief beantwoord, zodat de klachten als volledig opgelost dienen beschouwd te worden.

- De twee andere klachten gingen over de dienstverlening door ALV. Beide klachten waren ongegronde.

Meer specifiek handelde één klacht over het feit dat ALV een laattijdig ingediende overdracht van toeslagrechten niet meer kon behandelen. De regelgeving hierover liet evenwel geen ruimte toe om tegemoet te komen aan de vraag van de klager.

De andere klacht handelde over de dienstverlening in verband met de verkoop van melkquota. In dit geval was er blijkbaar een misverstand tussen de klager en haar advocaat. Deze laatste had immers laten weten dat men geen beroep wenste aan te tekenen tegen de verkoop, terwijl zij dit toch als klacht formuleerde. De informatie die klager daarnaast vroeg, werd haar meegedeeld.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Uit het geringe aantal klachten die ALV in 2007 mocht ontvangen, meen ik te mogen afleiden dat de burger geen structurele problemen ondervindt in zijn contacten met ALV.

Het feit dat er binnen ALV gewerkt wordt met een uitgebreide en kwalitatieve procedure bij het behandelen van de administratieve aanvragen die de verschillende diensten ontvangen (zowel in de buitendiensten als op het hoofdbestuur), zorgt ervoor dat de eventuele problemen in dit stadium opgelost worden zodat er weinig redenen overblijven om een klacht in te dienen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Aangezien ALV geen volledig gegronde klachten mocht ontvangen in het jaar 2007, is het niet mogelijk om hieruit lessen te trekken voor de toekomst.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

In 2007 werden er geen wijzigingen aangebracht aan de procedure van klachtenbehandeling.

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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Departement Landbouw en Visserij, MOD

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:	1
	deels gegrond:	
	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:	1
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:	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	
	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 categorie: schending van recht op schadevergoeding volgens klager.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De klacht betrof het geval waarbij klager meende recht te hebben op een bepaalde schadevergoeding doch niet in aanmerking kwam daar aan bepaalde formaliteiten niet was voldaan.

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?

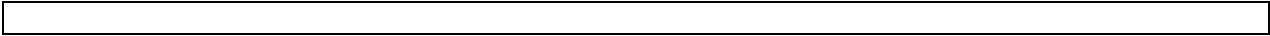
Betrokken klacht betrof het niet naleven van de vormvereisten voor het verkrijgen van een schadevergoeding. Hier kan als overheid uiteraard weinig aan gedaan worden, aangezien het de klager is die niet aan de voorwaarden heeft voldaan.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Agentschap voor Natuur en Bos**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	31

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	29
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	

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:	2
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	3
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	25
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7
	deels gegrond:	10
	ongegrond:	8

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	16
	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. Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst		
		Aantal
Niet-correcte beslissing:	(P)	5
Te lange behandeltermijn:	(Q)	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	(R)	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	(S)	
Onheuse bejegening:	(T)	5
Andere:	(U)	

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:		

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?

- het aantal ontvankelijke klachten, per categorie, in kolom K1
- het aantal gegronde en deels gegronde klachten in kolom K2
- het aantal gegronde en deels gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm (in de laatste kolom). Deze worden aangeduid met de letters P tot en met U (zie bovenstaande tabel vindt naast elke ombudsnorm. Noteer naast de letter hoeveel keer de ombudsnorm van toepassing is.

Categorieën	K1	K2	Toepasselijke ombudsnormen
Bereikbaarheid diensten	3	2	R2
Adviesverlening	3		
Compensaties	2	1	P1
Jacht			
Kapmachtigingen	3	3	P1 T2
Subsidies			
Terreinbeheer bos	3	1	P1
Terreinbeheer natuurgebied	7	6	P2 Q3 R1
Terreinbeheer park			
Toegankelijkheid domein	1	1	T1
Toezicht en handhaving	1	1	T1
Vergunningen	1	1	R1
Visserij	1	1	T1
Wildbeheer			
Andere (specificeer):			

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Het Agentschap voor Natuur en Bos registreert en behandelt de klachten decentraal en dus zo dicht als mogelijk bij de situatie of locatie die aanleiding geeft tot een klacht. Er zijn zes klachtencoördinatoren aangeduid binnen het agentschap, één centraal in Brussel en één per Vlaamse provincie.

Dit rapport omvat de klachtenbehandeling door deze zes klachtencoördinatoren voor het werkjaar 2007. Net als vorig jaar werden een dertigtal formele klachten geregistreerd. Hiervan bleken 25 klachten ontvankelijk te zijn. Ze werden allen strikt behandeld volgens de interne procedure klachtenbehandeling.

De 17 gegronde of deels gegronde klachten zijn breed verdeeld over de meeste inhoudelijke categorieën (zie kolom K2 in bovenstaande tabel). De klachten zelf betreffen zwerfvuil, omgewaaide bomen, loslopende honden, laattijdige betalingen, verkeerde inschattingen, communicatiefouten, wildcrossers, etc... . Er is hierbij vooral sprake van heel specifieke en lokale situaties en niet van generieke of (sub) entiteitsgebonden probleemsituaties.

Eén aspect dat er enigszins uitspringt is het zestal (deels) gegronde klachten voor de categorie 'terreinbeheer natuurgebied'. Bij nader onderzoek blijkt echter dat het 'terreinbeheer' op zich slechts éénmaal ter discussie staat (in casu zwerfvuil). De overige klachten hebben als onderwerp laattijdige uitbetalingen en ontoereikende of incorrecte informatie, maar dan wel in relatie tot natuurgebieden. Om deze te nadrukkelijke associatie in de toekomst te voorkomen zal de lijst met inhoudelijke categorieën van 2008 uitgebreid worden met een financieel en een communicatie luik.

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 eerste deel van dit jaar zal de mogelijkheid voorzien worden om op de website van het agentschap een formulier te downloaden voor het indienen van een klacht. Op deze manier willen we drempelverlagend naar buiten treden om mogelijkerwijs meer feitelijke klachten te registreren en te behandelen.

Een greep uit de concrete realisaties, initiatieven en voorstellen vanuit de klachtenbehandeling 2007:

Er werd een gezamenlijke opruimdag van zwerfvuil georganiseerd in samenwerking met de stad Mechelen en de watersportverenigingen. Dit kende een groot succes. In de toekomst zal er ook meer op zwerfvuil gecontroleerd worden.

Een onderliggend probleem, met name de laattijdige uitbetaling van aankoopaktes, wordt structureel aangepakt bij de uitwerking van de organisatieontwikkeling binnen ANB. Om het ontstaan van verwijlintresten in de toekomst te vermijden zullen dossiers strikter opgevolgd worden.

Functioneren van de Provinciale Visserijcommissie van Vlaams-Brabant: de nieuwe ploeg, die mogelijk op een aantal vlakken ervaring zal missen, zal actief ondersteund worden door ervaren collega's uit werkzaam in andere provincies.

Aanvragen tot filmen in de domeinen van ANB zullen steeds uniform en transparant behandeld worden, met afweging ten opzichte van een gecommuniceerd afwegingskader.

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Departement Leefmilieu, Natuur en Energie, afdeling Algemene Zaken,
Communicatie en Juridische Dienst, dienst Algemene Zaken

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	36

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	26
	meer dan 45 dagen:	8
	geen antwoord (anoniem):	1
	lopende klacht:	1
	gemiddelde:	30

Aantal onontvankelijke klachten:	21
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	

	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	13
	Wel Vlaamse overheid, andere instelling:	6
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	15
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	5
	lopend (nog geen kwalificatie):	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	7
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	1
	lopend (nog geen kwalificatie):	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:	3
Afdoende motivering:	2
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	

Deugdelijke correspondentie:	5
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	1
Redelijke behandeltermijn:	2
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:	13
	mail:	21
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	20
	via kabinet:	1
	via Vlaamse Ombudsdienst	13
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	2

2. Inhoud van de klachten bestemd voor het Departement Leefmilieu, Natuur en Energie

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.

Klachten over fouten door de bevoegde administratie: 2

- Gegrontheid:
2 ongegrond

Klachten over niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie: 6

- Gegrontheid:
1 lopende en 1 onontvankelijke klacht
2 deels gegronde
2 ongegrond
- Mate van oplossing:
1 opgeloste deels gegronde klacht
1 deels opgeloste deels gegronde klacht
- Aantal klachten per toegepaste ombudsnorm:
Overeenstemming met het recht: 1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 1
Redelijke behandeltermijn: 1

Klachten over uitblijven antwoord en/of informatie of onduidelijke informatie: 4

- Gegrontheid:
3 gegronde
1 deels gegronde
- Mate van oplossing:
3 opgeloste (deels) gegronde klachten
1 onopgeloste (deels) gegronde klacht
- Aantal klachten per toegepaste ombudsnorm:
Deugdelijke correspondentie: 4
Redelijke behandeltermijn: 1

Klachten die ongenoegen uitdrukken over een afdeling of over een beslissing van een afdeling: 5

- Gegrontheid:
1 onontvankelijk: feit meer dan één jaar geleden
2 gegronde
1 deels gegronde
1 ongegrond
- Mate van oplossing:
3 opgeloste (deels) gegronde klachten
- Aantal gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm:
Overeenstemming met het recht: 2
Deugdelijke correspondentie: 1
Afdoende motivering: 2
Correcte bejegening: 1

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Het klachtenbeeld verschilt enigszins van de vorige jaren.

Van de in totaal 36 ingediende klachten waren er 21 onontvankelijk. Vorige jaren waren dit er gemiddeld 6. Vooral de klachten die bestemd zijn voor andere entiteiten of instellingen maken deel uit van deze onontvankelijke klachten.

Van de 15 ontvankelijke klachten zijn er 6 ongegrond en 9 (deels) gegrond. Deze verhouding is eerder zoals voorgaande jaren.

1. De 6 ongegronde klachten handelen over:

- Één klacht over taalhantering (Nederlands en Engels) op een website en ontbreken van links naar andere Belgische websites.
- Één klacht over het selecteren van een persoon voor de opmaak van een Integraal Milieujaarverslag terwijl dit niet op de betrokkene van toepassing zou zijn.
- Drie klachten handelen over het optreden van de afdeling Milieu-inspectie. Tweemaal zou onvoldoende opgetreden zijn; in elk van de gevallen kon de afdeling voldoende ondernomen actie aantonen. Eenmaal zou de afdeling onterecht een milieuklacht te snel afsluiten, hierbij werd echter geoordeeld dat een ongelukkige ruimtelijke planning veel overlast veroorzaakt bij de bureaus, maar niet aan afdeling Milieu-inspectie ten laste kan worden gelegd.

2. De 9 (deels) gegronde klachten handelen over:

- Twee (deels) gegronde klachten werden ingediend door personen die niet weerhouden waren tijdens een selectieprocedure. In de ene klacht ging het om het tijdig bezorgen van een afdoende motivering, er is een aanbeveling gedaan tot duidelijk meedelen van de termijn waarbinnen sollicitanten feedback kunnen verwachten. Bij de andere klacht ging het om een niet afdoende motivering die bovendien niet correct gecommuniceerd zou zijn; hier heeft de personeelsdienst zelf actie ondernomen ter voorkoming van soortgelijke klachten.
- Één deels gegronde klacht handelde over het dossierrecht en opleidingsgeld voor branderteknikici die bij besluit van de Vlaamse Regering van 8 december 2006 zijn aangepast en over de communicatie van de inning hiervan. Het ging hier om een beleidsklacht, waarover aan de klager bijkomende informatie is verschaft, en een klacht over manier van informeren (via de opleidingscentra en via de website). Als gevolg hiervan werd er een aanvullende communicatie verstuurd aan alle opleidingscentra.
- Één gegronde klacht handelde over de niet afdoende motivatie bij verlenging als MER-deskundige (deels voor drie jaar in plaats van vijf jaar) en het opleggen van een voorwaarde waarin actieve betrokkenheid bij MER's werd geëist (blijk geven van actieve betrokkenheid in de milieueffectrapportage en in het overleg met de administratie). Tijdens een gesprek met de aanvrager en betrokken afdelingen, werden nieuwe elementen door de aanvrager aangebracht ter ondersteuning van de ervaring en deskundigheid van de aanvrager. Op basis hiervan kon opnieuw advies verstrekt worden door de afdeling Milieu-, Natuur- en Energiebeleid. Door de afdeling Milieuvergunningen werd vervolgens aan de minister voorgesteld om de beslissing te herzien en de verlenging van de erkenning volledig voor vijf jaar te verlenen en de eis om actieve betrokkenheid bij MER's te schrappen. De minister volgde dit voorstel.
Deze klacht heeft verdere acties tot gevolg bij de betrokken afdelingen (zie lager).
- Er was één gegronde klacht over openbaarheid van bestuur door de afdeling Milieu-inspectie. Deze klacht moest in principe behandeld worden door de Beroepsinstantie voor Openbaarheid van Bestuur, maar is uitzonderlijk opgelost via de klachtenprocedure. Klachten over openbaarheid worden nu systematisch doorverwezen naar de Beroepsinstantie.
- Twee deels gegronde klachten gingen over onvoldoende optreden vanwege de afdeling Milieu-inspectie. Bij één van de klachten werden, daar waar de klacht gegrond was, dossierspecifieke acties voorgesteld door zowel afdeling Milieu-inspectie als door de klachtenbehandelaar. Bij de

andere klacht werd tijdens de behandeling voldoende actie genomen om de klacht als opgelost te beschouwen.

- Twee gegronde klachten handelden over het uitblijven van informatie vanwege afdeling Milieu-inspectie naar aanleiding van het neerleggen van een milieuklacht. De afdeling Milieu-inspectie heeft meegedeeld de milieuklachten in behandeling te hebben, maar bij één klacht was er, ondanks herinnering, geen communicatie vanuit de afdeling over de onderliggende klacht.

3. Kanaal waarlangs de klacht binnenkomt:

- Voor de 17 klachten bestemd voor het Departement Leefmilieu, Natuur en Energie:
 - 12 klachten komen binnen via de Vlaamse Ombudsdienst
 - 3 klachten komen rechtstreeks van de burger
 - 1 via het kabinet en 1 via andere kanalen
- Voor de 19 klachten die uiteindelijk voor andere instellingen bestemd waren:
 - 1 via de Vlaamse Ombudsdienst
 - 17 rechtstreeks van de burger
 - 1 via andere kanalen

Klachten niet bestemd voor het Departement LNE:

- 6 van de 19 klachten zijn bestemd voor andere Vlaamse instellingen: (voor LNE) ANB, VMM, OVAM, VEA, (voor MOW) AI en de Vlaamse Ombudsdienst.
- 4 klachten zijn bestemd voor politiezones
- 3 klachten zijn bestemd voor gemeenten
- 2 klachten zijn bestemd voor Infrabel

Dit zou er enerzijds op kunnen wijzen dat de bevoegdheden binnen het domein van leefmilieu, natuur en energie redelijk versnipperd overkomen bij de burger.

Anderzijds lijkt het erop dat de burger voor milieuproblemen met zijn klacht meteen naar een hoger niveau gaat in plaats van het probleem verder aan te kaarten op het bevoegde niveau.

Tenslotte kan de herkenning en doorstroming van klachten binnen het Departement LNE wellicht nog verbeteren. In 2007 zijn al enkele initiatieven genomen om de herkenning en doorstroming te bevorderen (toelichtingen klachtendecreet en -behandeling, mededeling contactgegevens klachtenmanager) maar in 2008 moet hier blijvend werk van worden gemaakt.

De klachten die uiteindelijk bezorgd zijn aan gemeenten en politiezones handelen over milieuklachten waarbij de bevoegdheid voor toezicht bij deze instanties ligt en waar nog niet is opgetreden door hen. Sommige klachten gaan over onvoldoende toezicht door gemeente of politiezaone. Steeds wordt hier doorverwezen naar de klachtenbehandeling door de gemeenten en politiezones zelf. Afhankelijk van de aard van de klacht (ernstige milieuklacht, voldoende vermoeden van niet-optreden door de bevoegde overheid, op uitdrukkelijke vraag) wordt de onderliggende milieuklacht voor hoog toezicht bezorgd aan de afdeling Milieu-inspectie.

Verder is ook op te merken dat weinig klachten via vergelijkbare kanalen binnenkomen bij het Departement LNE. Enerzijds kan dit te wijten zijn aan de controle die men verwacht van het Departement LNE bij milieuklachten, ondanks het feit dat gemeente of politie bevoegd is (zie hoger). Anderzijds kan de burger zich als "klant" van het Departement LNE misschien niet zo makkelijk identificeren. Het Departement LNE is immers betrokken bij vele onderwerpen uit het veld en wordt misschien onterecht als bevoegd terzake gepercipieerd.

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 aan de dienst Personeel ten gevolge van klacht over redelijke behandeltermijn bij het meedelen van motivering aan sollicitanten.

De termijn waarbinnen sollicitanten feedback kunnen krijgen, zou duidelijk vermeld moeten worden in de brief waarin aan de sollicitant wordt meegedeeld dat hij/zij niet geselecteerd is. Wanneer feedback wordt

gevraagd en het niet mogelijk is om deze binnen de afhandeltermijn te verstrekken, is het raadzaam om de desbetreffende persoon hiervan op de hoogte te brengen.

Actie van dienst Personeel ten gevolge van een klacht over het niet correct verstrekken van afdoende motivering.

Bij sollicitatiegesprekken wordt de volgende standaardafsluiting gehanteerd door de personeelsverantwoordelijke: "Binnen de termijn van twee weken mag u van ons een bericht verwachten over het resultaat van uw sollicitatie. Als dit negatief is, kan u altijd contact opnemen met de personeelsverantwoordelijke om feedback te vragen. Bij een positief resultaat wordt er een afspraak gemaakt voor de verdere praktische afhandeling bij de indiensttreding."

Deze maatregel wordt nergens voorgeschreven binnen de Vlaamse overheid, maar het departement wenst deze maatregel te hanteren in het streven naar een klachtgericht, zich voortdurend verbeterende overheid.

Actie van de afdeling Milieuvergunningen ten gevolge van een klacht over communicatie over de inning van het dossierrecht en opleidingsgeld voor brandertechici.

Een bijkomende communicatie is verstuurd aan alle opleidingscentra met betrekking tot de aanvaarding van het bewijs van betaling van het dossierrecht zodat zij alle correcte informatie kunnen verschaffen aan de cursisten.

Acties van de afdelingen Milieu-, Natuur- en Energiebeleid en Milieuvergunningen ten gevolge van een klacht over de motivering en opleggen van voorwaarden bij de verlenging van een erkenning als MER-deskundige.

Er heeft overleg plaatsgevonden tussen de afdeling Milieu-, Natuur- en Energiebeleid die advies verstrekt en de afdeling Milieuvergunningen die het erkenningsdossier behandelt en het ontwerp ministerieel besluit opmaakt.

De afdeling Milieu-, Natuur- en Energiebeleid heeft een sjabloon voor adviesopmaak opgesteld met een overwegend en motiverend gedeelte en een adviesverlenend gedeelte.

De afdeling Milieuvergunningen heeft de gevallen waarin een hoorzitting van de aanvrager wordt georganiseerd uitgebreid, zodat dit niet alleen gebeurt in geval er ongunstige adviezen zijn (weigering van de erkenning) maar ook wanneer er adviezen zijn die een beperking van de erkenningsduur of beperkende erkenningsvoorwaarden voorstellen. De aanvrager ontvangt danvoorafgaand aan de hoorzitting steeds een kopie van alle adviezen

Beleidsaanbeveling vanuit de Vlaamse Ombudsdienst ten gevolge van een klacht over de motivering en opleggen van voorwaarden bij de verlenging van een erkenning als MER-deskundige.

De regelgeving inzake erkenning en verlenging van erkenning als MER-deskundige kent momenteel geen administratieve beroepsprocedure. In dit dossier werd door middel van een willig beroep de beslissing herzien. De betrokken afdelingen zagen er op toe dat dit gebeurde voor de beroepstermijn bij de Raad van State verstreek, zodat de verzoekster deze mogelijkheid niet verloor.

Met de afdeling Milieuvergunningen is de vraag tot het organiseren van een administratief beroep besproken (beleidsaanbeveling Vlaamse Ombudsdienst). Dit is een kwestie waarover de Vlaamse Regering een beslissing zal nemen in de loop van 2008-2009 naar aanleiding van de aanpassing van alle erkenningsregelingen door implementatie van de Europese dienstenrichtlijn.

Acties van de afdeling Milieu-inspectie ten gevolge van klachten over onvoldoende optreden bij een milieuklacht die reeds in behandeling is bij deze afdeling.

Er werden dossierspecifieke acties voorgesteld door zowel afdeling Milieu-inspectie als door de klachtenbehandelaar, daar waar de klacht gegrond was.

Suggesties?

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

- De mogelijkheid om klachten met lopende behandeling aan te geven, is ingevoegd in tabel.
- De mogelijkheid om bij reden onontvankelijkheid aan te kunnen geven dat het wel gaat om Vlaamse overheid maar niet over de eigen entiteit, is ingevoegd in tabel.

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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: OVAM, beleidsdomein LNE

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	37

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	35
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	9,8 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:	5
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	31
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	7
	ongegrond:	22

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	deels opgelost:	1
	onopgelost: nog hangende klachten	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:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	1
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	5
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	1
Redelijke behandeltermijn:	2
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:	17
	mail:	20
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	25
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	6
	via georganiseerd middenveld:	5
	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

► De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: /
- deels gegrond: 1
- ongegrond: 1

► 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:
- onvoldoende bereikbaarheid: /
- onheuse bejegening: /
- andere: redelijkheid en evenredigheid in infoverlening

2. Klachten over de afdeling bodembeheer

- ▶ Aantal klachten: 16
- ▶ De mate van gegrondheid van de klacht:
 - gegrond: 1
 - deels gegrond: 4
 - ongegrond: 11
- ▶ De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost:
 - opgelost: 4
 - deels opgelost:
 - onopgelost: 1 nog hangende klacht
- ▶ De toegepaste ombudsnorm bij de (deels)gegronde klacht:
 - niet correcte beslissing: /
 - te lange behandelingstermijn: 2
 - ontoereikende informatieverstrekking: 3
 - onvoldoende bereikbaarheid: /
 - onheuse bejegening:
 - andere: /

3. Klachten over de afdeling afvalstoffenbeheer

- ▶ Aantal klachten: 14
- ▶ De mate van gegrondheid van de klacht:
 - gegrond: /
 - deels gegrond: 1
 - ongegrond: 13
- ▶ De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost:
 - opgelost:
 - deels opgelost: /
 - onopgelost: 1
- ▶ De toegepaste ombudsnorm bij de (deels)gegronde klacht:
 - niet correcte beslissing: /
 - te lange behandelingstermijn: /
 - ontoereikende informatieverstrekking: 1
 - onvoldoende bereikbaarheid: /
 - onheuse bejegening: /

- andere

4. Klachten over de afdeling interventies, verwijderingen en saneringen

► Aantal klachten: 5

► De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: 1
- deels gegrond: 1
- ongegrond: 3

► De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost:

- opgelost: 1
- deels opgelost:
- onopgelost: 1 nog hangende klacht

► De toegepaste ombudsnorm bij de (deels)gegronde klacht:

- niet correcte beslissing: /
- te lange behandelingstermijn:
- ontoereikende informatieverstrekking: 1
- onvoldoende bereikbaarheid: /
- onheuse bejegening:
- andere: goede uitvoeringspraktijk : 1

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

In de loop 2007 registreerde de klachtenmanager 37 klachten. Slechts twee van deze klachten werden gegrond verklaard en zeven van deze klachten werden gedeeltelijk gegrond verklaard. Deze klachten kunnen ondergebracht worden onder de ombudsnormen : doeltreffende algemene informatieverstrekking (5); redelijkheid en evenredigheid (1); redelijke behandeltermijn (2) en goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (1).

Het grootste deel van de klachten die geregistreerd worden in het klachtenregister zijn geen klachten in de strikte zin van het decreet. Het betreffen vragen om inlichtingen in algemene zin of gerichte vragen naar de stand van zaken in concrete dossiers. Omdat deze communicatie naar de burger zo belangrijk is worden ook gewone infovragen die binnenkomen via het klachtenkanaal mee opgevolgd door de klachtenmanager. Van de 37 klachten kwamen er 20 klachten binnen via het klachtenmailadres : klachten@ovam.be. Het feit dat de burger het klachtenkanaal verkiest boven het gewone info@ovam.be mailadres duidt meestal al op enig ongenoegen over zijn gebrek aan informatie .

De OVAM heeft ook haar naambekendheid als Vlaamse milieu-overheid en wordt vaak als insteek gebruikt door de burger voor een efficiënte doorverwijzing naar dé bevoegde milieu-instansie. Dergelijke vragen komen meestal binnen via de klachtenmailbox.

In 2007 kregen we 5 anonieme klachten (per brief) waarbij burgers hun ongerustheid uiten over vermeende verontreinigingen of het niet naleven van milieureglementering in hun buurt. Hoewel deze klachten volgens het klachtendecreet onontvankelijk zijn, bezorgden we ze aan de bevoegde instanties

voor een gerichte controle van de gemelde feiten. Een terugkoppeling naar de burger is omwille van hun anonimiteit, niet mogelijk.

De klachtenmanager formuleert jaarlijks aanbevelingen naar de directie van de OVAM om haar dienstverlening te verbeteren. De directie van de OVAM hecht veel belang aan een correcte en klantgerichte dienstverlening wat mee afstraalt op de houding van de medewerkers.

De klachtenmanager stelt in 2007 een grote bereidheid vast bij de OVAMmedewerkers om zo snel mogelijk een gepaste oplossing aan te reiken wat de gemiddelde tijdsduur voor het afhandelen van een klacht bracht op 9,8 dagen daar waar het klachtendecreet een termijn van uiterlijk 45 dagen voorziet.

Het klachtenmanagement is goed ingebed binnen de organisatie waarbij de klachtenmanager meldt dat de OVAMmedewerkers haar ook pro-actief consulteren om te vermijden dat een bepaalde situatie omslaat in een klacht .

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 2006- 3

De Vlaamse overheid (en met name de OVAM) moet de gemeenten ondersteunen in hun informatieplicht in het kader van bodemsanering en door middel van duidelijke richtlijnen en instructies een éénvormige en consequente omzetting van oudere vergunningen naar de Vlarebo-rubrieken waarborgen.

Natraject:

In het kader van de informatieplicht zal de OVAM de gemeenten in die mate ondersteunen dat zij ten allen tijde een extractie uit de OVAM-databank kunnen krijgen welke een overzicht geeft van de bij de OVAM gekende risicogronden.

Wat betreft de interpretatie van de oudere vergunningen kan geen eenduidige richtlijn opgesteld worden. De redenen hiervoor zijn dat dikwijls vermogens, hoeveelheden en dergelijke, welke bepalend zijn om al dan niet een Vlarebo-rubriek te zijn, niet vermeld worden in de betrokken ARAB-vergunning. De OVAM ondersteunt de gemeenten in die mate dat zij bij vragen steeds contact kunnen opnemen. In samenspraak wordt dan naar een oplossing gezocht.

Met betrekking tot de opstelling van de gemeentelijke inventaris is in de samenwerkingsovereenkomst 2008-2013 voorzien dat de provincies, als eveneens milieuvergunningverlenende overheid, bij deze interpretaties een ondersteunende rol kunnen spelen.

Aanbeveling 2006 - 5

De Vlaamse overheid (en met name de OVAM en de Vlaamse minister van Leefmilieu) moet een oplossing bieden voor de stilliggende saneringsdossiers van particuliere stookolietanks, ofwel door de inwerkingtreding binnen afzienbare termijn van het saneringsfonds, ofwel door een alternatieve regeling.

Natraject:

De in 2005 gestarte onderhandelingen tussen de federale en gewestelijke overheden en de stookoliesector om de oprichting van dergelijk fonds mogelijk te maken via een een samenwerkingsakkoord (SWA) zijn nog steeds lopende. Op 20 mei 2005 is er wel een protocol ondertekend tussen de federale overheid en de gewestelijke overheden.

In de loop van 2006 en 2007 zijn er verschillende initiatieven geweest teneinde de verdere onderhandelingen te stimuleren.

Wat de individuele saneringsdossiers van particuliere stookolietanks betreft, worden door de OVAM in geval van urgentie en van het onmiddellijk ernstig gevaar (acute risico's) de nodige aanmaningen verstuurd en de gepaste acties opgelegd.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

De OVAM bracht in 2007 haar belangrijkste processen in kaart. Het proces klachtenmanagement werd ook uitgetekend en daarbij werd het verbeterpotentieel bepaald. Het proces kan in 2008 efficiënter worden gemaakt door ten eerste een eenvoudiger opvolgingssysteem te hanteren en ten tweede het klachtenregister en de jaarlijkse klachtenrapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst beter op elkaar af te stemmen.

Suggesties?

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

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Energieagentschap

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	33

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	33
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	4,15

Aantal onontvankelijke klachten:	7
----------------------------------	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	26
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	18

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	deels opgelost:	0
	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:	
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:	1
Actieve dienstverlening:	1
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	2
Redelijke behandeltermijn:	1
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:	22
	mail:	10
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	12
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	21
	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.

- 11 klachten hadden als onderwerp de subsidieregeling fotovoltaïsche zonnepanelen (2 deels gegrond, 1 opgelost, 1 onoplosbaar)
 - o Actieve dienstverlening
 - o Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
 - o Doeltreffende algemene informatieverstrekking
- 7 klachten hadden betrekking op onduidelijke/onvolledige informatie in brochures (0 gegrond)
- 7 klachten betreffen zaken waarvoor het Vlaams Energieagentschap niet bevoegd is
 - o 2 federale bevoegdheid
 - o 2 ander Vlaams agentschap → doorverwezen
 - o 1 gemeentelijke bevoegdheid
 - o 1 beleidsklacht
 - o 1 klacht ouder dan 1 jaar
- 2 klachten hadden betrekking op de weigering van een premie door de netbeheerder (1 deels gegrond, 1 opgelost)
 - o Doeltreffende algemene informatieverstrekking
- 2 klachten had betrekking op de toepassing van EPB (2 gegrond, 2 opgelost)
 - o Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
 - o Redelijke behandeltermijn
- 1 klacht had betrekking op telefonische dienstverlening (gegrond, opgelost)
 - o Correcte bejegening
- 1 klacht had betrekking op oneerlijke concurrentie (gegrond, onoplosbaar)
 - o Overeenstemming met het recht
- 1 klacht had betrekking op verkeerde informatieverstrekking door de gemeente m.b.t. EPB (gegrond, opgelost)
 - o Doeltreffende algemene informatieverstrekking
- 1 klacht had betrekking op de procedure voor de vergunning van elektrische leidingen (ongegrond)

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

In 2007 werd er een verviervoudiging van het aantal klachten t.o.v. 2006 waargenomen. Deze toename betreft zowel de klachten die via de ombudsman als die door de burger rechtstreeks aan het agentschap werden overgemaakt. Dit is enerzijds te wijten aan het feit dat het agentschap post-BBB bekender wordt, anderzijds doordat verscheidene aan het agentschap gerelateerde regelingen meer in de maatschappelijke belangstelling kwamen (bv. energieprestatieregelgeving, fiscale aftrek energiebesparende investeringen en de subsidie voor fotovoltaïsche zonnepanelen).

De twee grootste klachtenblokken betroffen de subsidie voor fotovoltaïsche zonnepanelen (33%) en klachten m.b.t. de informatieverstrekking via brochures (21%). 21% van het totaal aantal klachten gingen over dossiers waarvoor het agentschap niet bevoegd was hetzij om inhoudelijk-organisatorische redenen, hetzij omdat het geen Vlaamse bevoegdheid betrof. Waar mogelijk werd steeds naar de competente overheid doorverwezen.

Het aantal klachten m.b.t. de subsidie voor fotovoltaïsche zonnepanelen betrof voornamelijk klachten m.b.t. de behandeltermijn van de dossiers en klachten wegens afwijzing van de subsidie. Het merendeel van de klachten m.b.t. informatie in brochures betrof de federale fiscale aftrek voor energiebesparende investeringen, meer bepaald het feit dat in de brochure niet vermeld stond dat men om gebruik te maken van de fiscale aftrekregeling belasting diende te betalen.

Verder waren er nog klachten m.b.t. de toepassing van de energieprestatieregelgeving (6%) en klachten m.b.t. de weigering van de netbeheerder van een premie (6%). Tot slot waren er een aantal klachten die slechts eenmaal voorkwamen o.a. m.b.t. verkeerde informatieverstrekking vanwege een gemeente m.b.t. EPB, te lange behandeltermijn voor een dossier elektrische leidingen,...

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Milieumaatschappij

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	35

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	34
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	18,48

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:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	34
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	8
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	25

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

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	12
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	2
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	12
Redelijke behandeltermijn:	7
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:	33
	mail:	2

	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	30
	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 34 ontvankelijke klachten gaan er 27 over de Heffingen. Daarnaast zijn er 5 klachten over de niet tijdige uitbetaling van de premies bij het plaatsen van een individuele waterzuiveringsinstallatie.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De klachten handelen grotendeels over de heffingen. Dit jaar is het beeld veel meer verspreid. De voortdurende klachten wegens lekken zijn verdwenen. Nu behandelen ze de hoge heffingsrekening na een te lange facturatieperiode van de drinkwatermaatschappij; heffingsgegevens op naam van overleden ouders; dubbele heffing groot verbruik-kleinverbruik. Een nieuw veel voorkomende klacht betreft de verwarring die er bestaat tussen de saneringsbijdrage die betaald wordt aan de drinkwatermaatschappij voor het water dat ze afnemen van de drinkwatermaatschappij en de forfaitaire heffing voor wie daarnaast ook nog over een eigen waterwinning beschikt.

Er is tevens een stijging van het aantal klachten (5) waar te nemen die handelen over een veel te lange uitbetalingstermijn van de premie die wordt toegekend voor het plaatsen van een individuele zuiveringsinstallatie.

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 2007 geen nieuwe initiatieven genomen, ook gelet op de reorganisatie van de watersector waardoor het aantal heffingsbiljetten kleinverbruikers dat door de VMM nog wordt verstuurd naar minder dan 70.000.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007

Vlaamse Landmaatschappij Gulden-Vlieslaan 72 1060 Brussel

Totaal aantal klachten	148
Ontvangen klachten	138
Geannuleerde klachten	10

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	
Minder dan 45 dagen	82
Meer dan 45 dagen	55
Gemiddelde	46

Aantal klachten volgens ontvankelijkheid	138
onontvankelijk	20
ontvankelijk	118

Aantal onontvankelijke klachten	20
--	-----------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	
Anoniem	1
Beleid en regelgeving	8
Geen belang	1
Geen Vlaamse overheid	1
Jurisdictioneel beroep aanhangig	2
Meer dan een jaar voor indiening	1
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	5
VLM onbevoegd	4

Aantal ontvankelijke klachten	118
--------------------------------------	------------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Deels gegrond	13
Gegrond	47
Ongegrond	58

Verslag klachtenmanagement 2007

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	60
Deels gegronde	13
Deels opgelost	4
Onopgelost	2
Opgelost	7
Gegronde	47
Deels opgelost	6
Onopgelost	3
Opgelost	38
Volledige lijst toegepaste ombudsnormen	97
Afdoende motivering	1
Correcte bejegening	2
Deugdelijke correspondentie	5
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	5
efficiënte coördinatie	5
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	52
Overeenstemming met het recht	1
rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	17
Redelijke behandeltermijn	3
Vlotte bereikbaarheid	6

Verslag klachtenmanagement 2007

Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen (Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen aangeduid worden) 97

Gegronde 78

Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	45
rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	17
Vlotte bereikbaarheid	4
efficiënte coördinatie	4
Redelijke behandeltermijn	2
Correcte bejegening	1
Deugdelijke correspondentie	3

Deels gegronde 19

Vlotte bereikbaarheid	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	7
efficiënte coördinatie	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3
Redelijke behandeltermijn	1
Afdoende motivering	1
Deugdelijke correspondentie	2
Correcte bejegening	1
Overeenstemming met het recht	1

Aantal klachten volgens de drager (één klacht kan langs verschillende dragers worden ingediend) 157

Andere	2
Bezoek	4
Brief	48
E-mail	23
Fax	6
Telefoon	74

Aantal klachten volgens het kanaal (één klacht kan langs verschillende kanalen worden ingediend) 143

Andere	13
Burger	117
Georganiseerd middenveld	1
Kabinet	5
Ombudsdienst	7

Verslag klachtenmanagement 2007

Indeling volgens inhoudelijke categorie

Eenzelfde klacht kan in meerdere inhoudelijke categorieën onderverdeeld zijn en op eenzelfde klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn waardoor een verschil kan optreden met de aantallen vermeld onder deze indeling en de aantallen vermeld in de hoger vermelde lijsten "Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing" en "Volledige lijst toegepaste ombudsnormen"

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)		118
Algemene Administratie		1
Ongegrond	1	
Andere		2
Gegronde	2	
Beheersovereenkomsten		22
Gegronde	16	
Ongegrond	6	
Grondenbank		10
Deels gegronde	1	
Gegronde	5	
Ongegrond	4	
Mestbank		76
Deels gegronde	9	
Gegronde	23	
Ongegrond	44	
Natuurinrichting		2
Deels gegronde	2	
Overheidsopdrachten		1
Deels gegronde	1	
Ruilverkaveling		4
Gegronde	1	
Ongegrond	3	

Verslag klachtenmanagement 2007

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)	60
Andere	2
Opgelost	2
Beheersovereenkomsten	16
Opgelost	16
Grondenbank	6
Deels opgelost	1
Opgelost	5
Mestbank	32
Deels opgelost	8
Onopgelost	5
Opgelost	19
Natuurinrichting	2
Deels opgelost	1
Opgelost	1
Overheidsopdrachten	1
Opgelost	1
Ruilverkaveling	1
Opgelost	1

Verslag klachtenmanagement 2007

Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën	97
Andere	4
Gegronde	4
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2
rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Beheersovereenkomsten	32
Gegronde	32
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	16
rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	16
Grondenbank	17
Deels gegronde	3
efficiënte coördinatie	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Vlotte bereikbaarheid	1
Gegronde	14
efficiënte coördinatie	4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5
Redelijke behandeltermijn	1
Vlotte bereikbaarheid	4
Mestbank	40
Deels gegronde	13
Afdoende motivering	1
Correcte bejegening	1
Deugdelijke correspondentie	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	4
Redelijke behandeltermijn	1
Vlotte bereikbaarheid	1

Verslag klachtenmanagement 2007

Geground **27**

Correcte bejegening	1
Deugdelijke correspondentie	3
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	21
Redelijke behandeltermijn	1

Natuurinrichting **2**

Deels geground **2**

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Overeenstemming met het recht	1

Overheidsopdrachten **1**

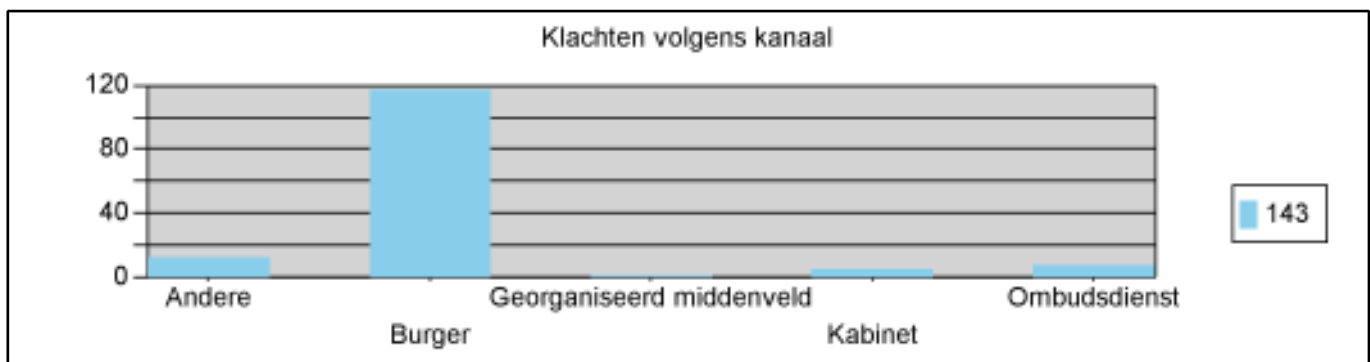
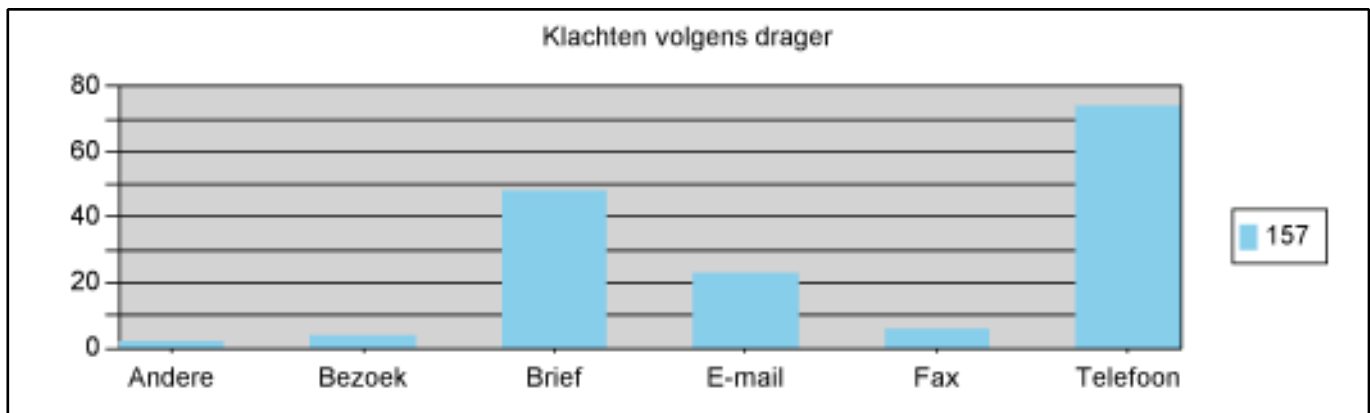
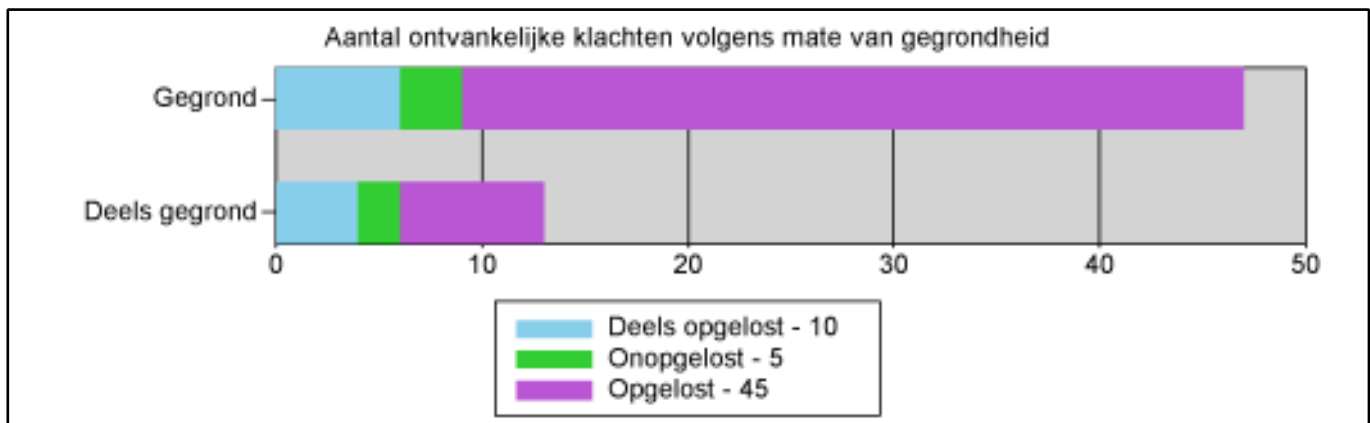
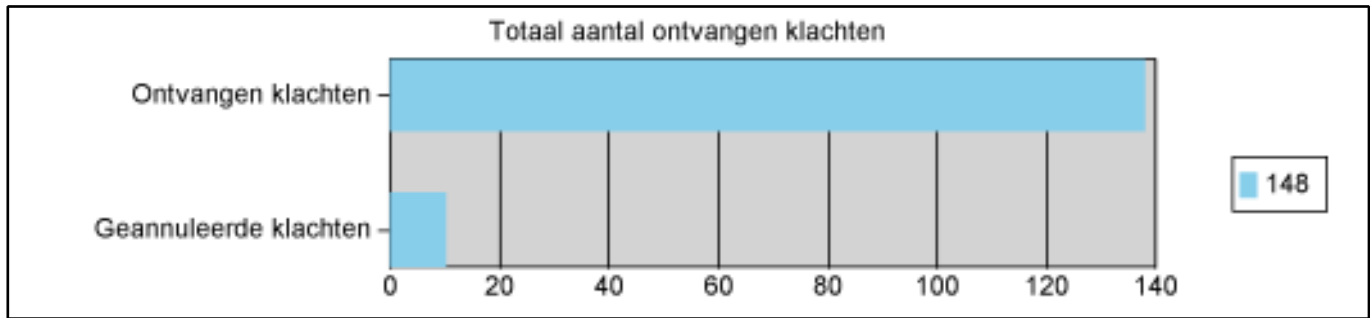
Deels geground **1**

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
---	---

Ruilverkaveling **1**

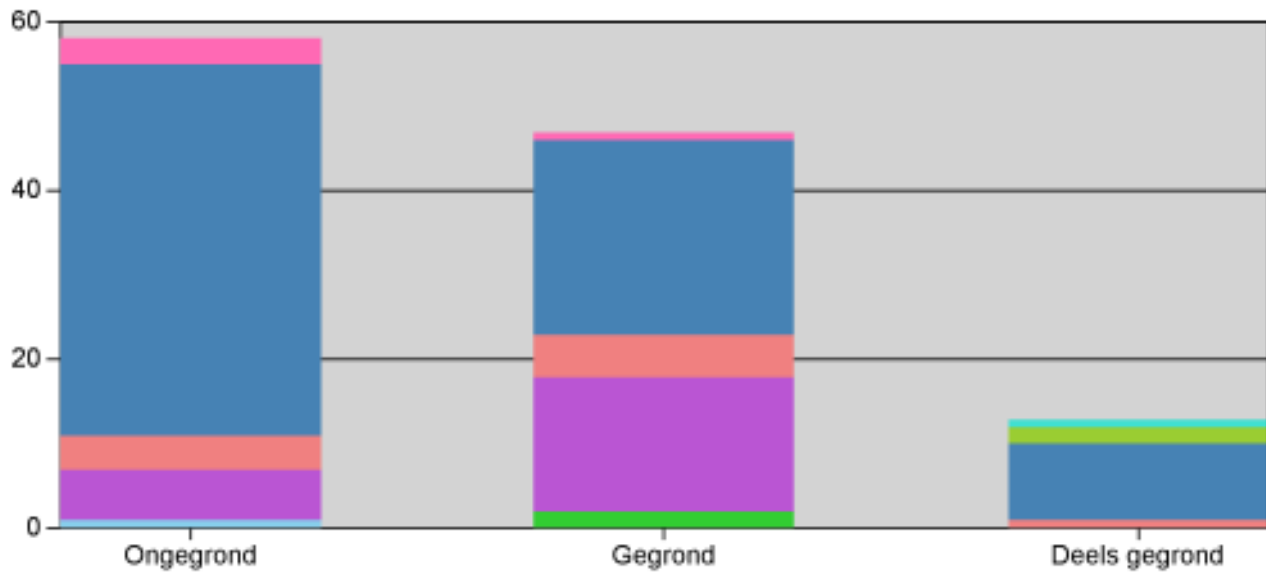
Geground **1**

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
---	---



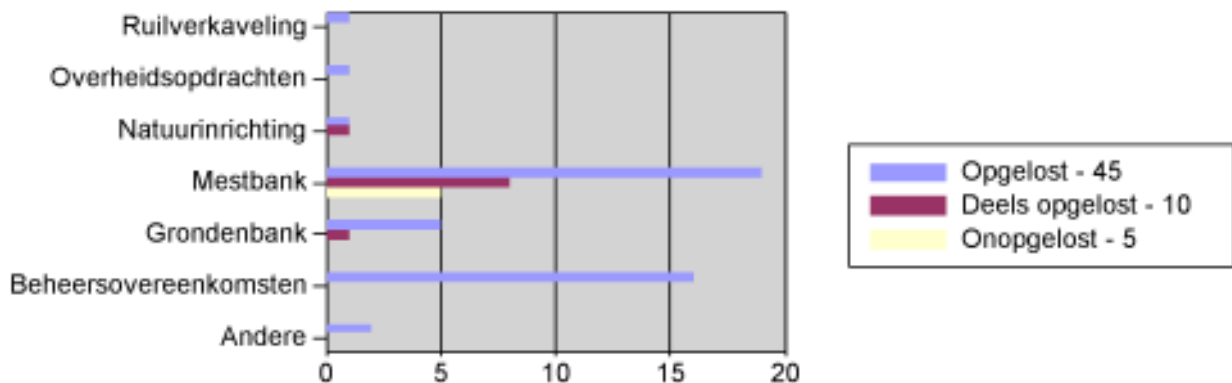
Verslag klachtenmanagement 2007

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)

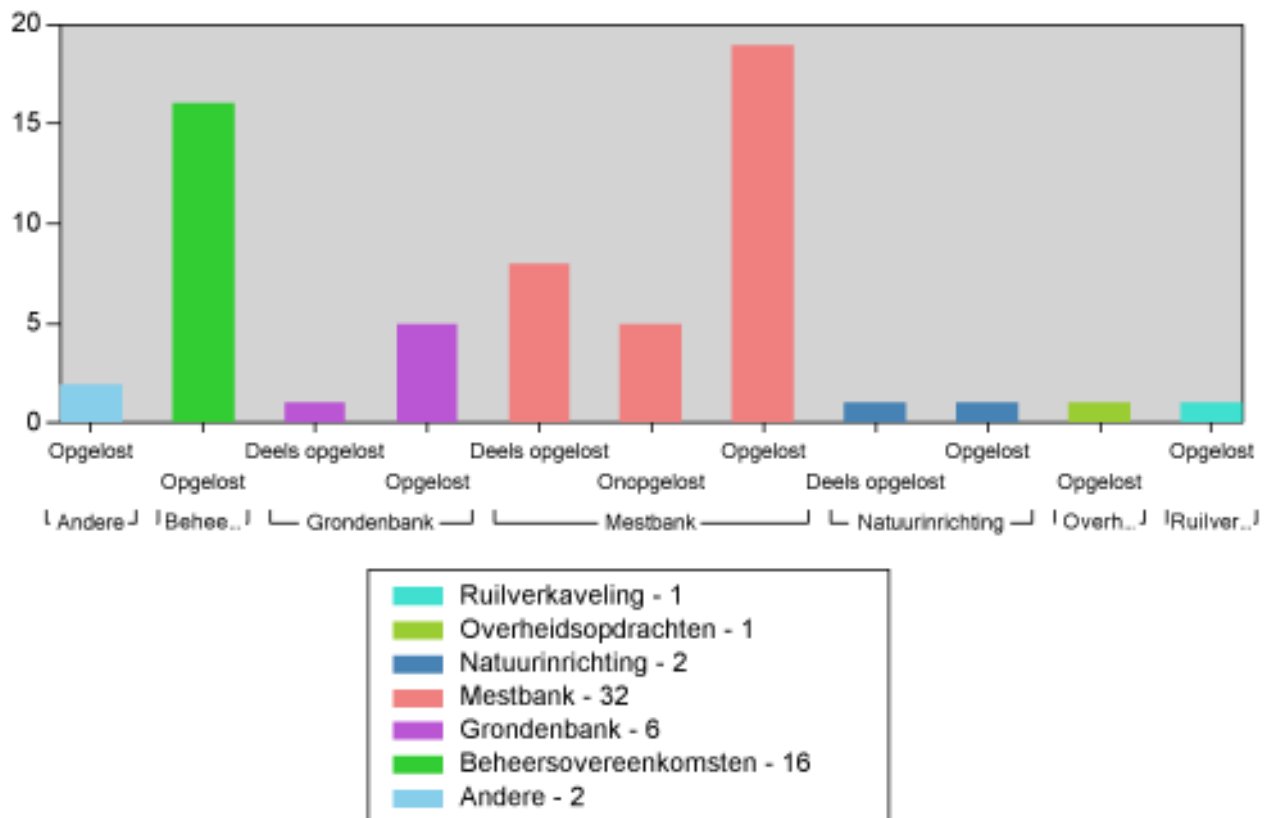


- Ruilverkaveling , totaal aantal klachten : - 4
- Overheidsopdrachten , totaal aantal klachten : - 1
- Natuurinrichting , totaal aantal klachten : - 2
- Mestbank , totaal aantal klachten : - 76
- Grondenbank , totaal aantal klachten : - 10
- Beheersovereenkomsten , totaal aantal klachten : - 22
- Andere , totaal aantal klachten : - 2
- Algemene Administratie , totaal aantal klachten : - 1

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)

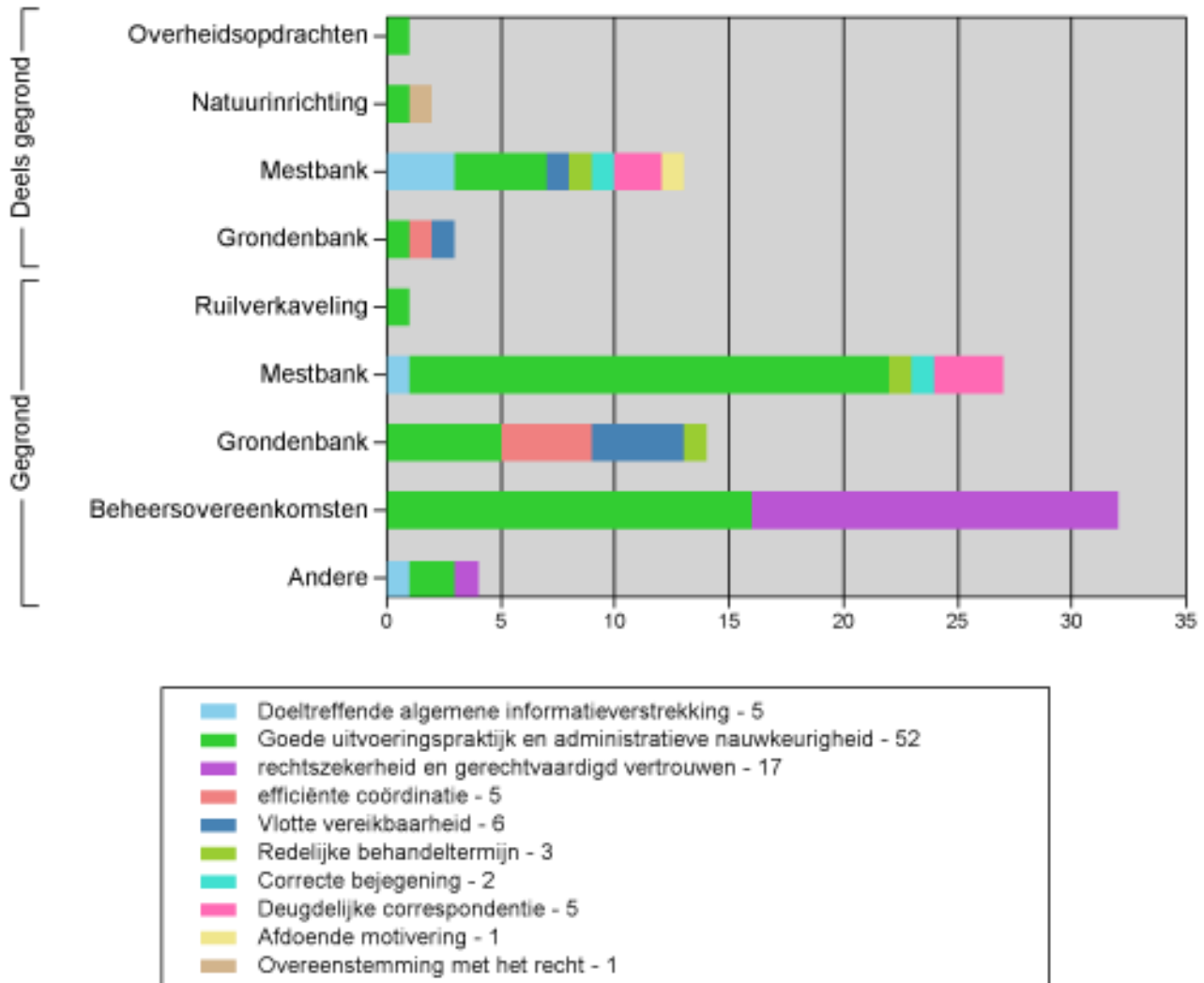


Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie) (gedetailleerd)

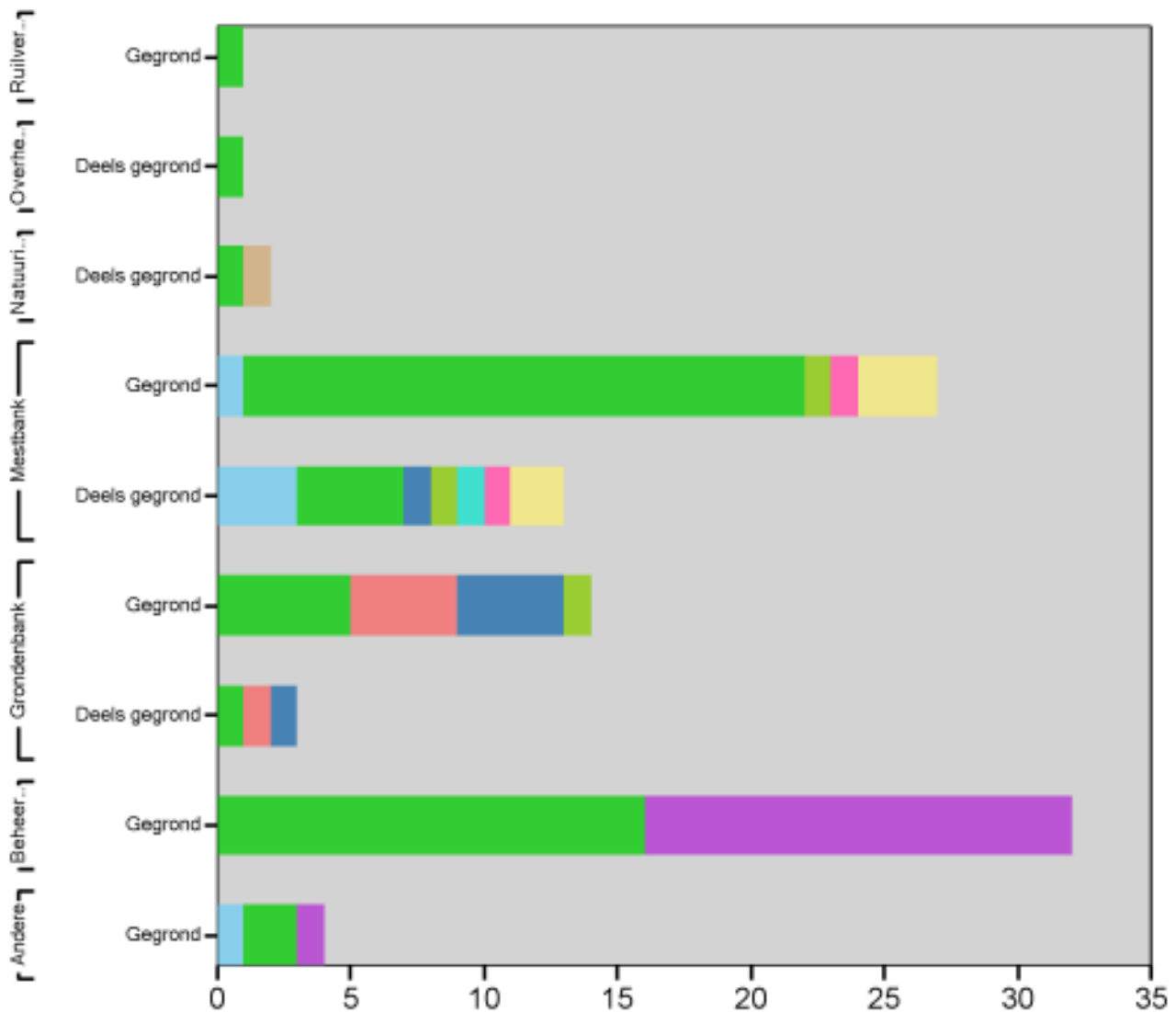


Verslag klachtenmanagement 2007

Opdeling in inhoudelijke categorieën : het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm



Opdeling in inhoudelijke categorieën : het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm (gedetailleerd)



- Doeltreffende algemene informatieverstrekking - 5
- Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid - 52
- rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen - 17
- efficiënte coördinatie - 5
- Vlotte bereikbaarheid - 6
- Redelijke behandeltermijn - 3
- Afdoende motivering - 1
- Correcte bejegening - 2
- Deugdelijke correspondentie - 5
- Overeenstemming met het recht - 1

VERSLAG KLACHTENMANAGEMENT 2007

VLAAMSE LANDMAATSCHAPPIJ, GULDEN-VLIESLAAN 72, 1060 BRUSSEL

3. Klachtenbeeld 2007

(Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007)

3.1. Algemeen klachtenbeeld

In het totaal werden 148 klachten ontvangen in de periode van 1 januari 2007 tot 31 december 2007. Dit is een stijging met 28 klachten in vergelijking met vorig jaar.

Via de gebruikers in de verschillende provinciale afdelingen werden 10 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.

Van de 148 klachten is het overgrote deel ontvankelijk nl. 118 (106 in 2006). Bij de onontvankelijke klachten (20) zijn de meest voorkomende redenen : beleid en regelgeving (8), nog niet alle beroepsprocedures aangewend (5) en de onbevoegdheid van de VLM (4). In 2006 waren de gronden gelijkmatiger verdeeld en waren er niet echt uitschieters.

De termijn “meer dan 45 dagen” voor het behandelen van dossiers, is in vergelijking met vorig jaar afgenomen (55 dagen in plaats van 62) wat ook het gemiddelde doet dalen (46 in plaats van 51). Dit is een verbetering gezien het aantal te behandelen klachten is gestegen in vergelijking met vorig jaar.

De verdeling van de klachten volgens gegrondheid levert een bijna gelijke verdeling tussen de ongegronde (58) en de (deels) gegronde klachten (13 + 47 = 60). De graad van oplossing bij de gegronde en deels gegronde klachten ligt vrij hoog, nl. bij 55 klachten op een totaal van 60 werd een volledige of gedeeltelijke oplossing gevonden. Slechts 5 klachten bleven onopgelost.

De gegronde en deels gegronde klachten werden getoetst aan de volledige lijst van ombudsnormen. Per klacht kunnen verschillende ombudsnormen worden geschonden. Uitschieter als meest geschonden ombudsnorm is, zoals in 2006, de norm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” nl. 52 keer werd de norm toegepast op de gegronde en deels gegronde klachten. De tweede meest toegepaste ombudsnorm is de norm “rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen” nl. 17 keer. De andere toegepaste ombudsnormen lopen ongeveer gelijk.

Voor het indienen van de klacht blijft de telefoon zoals in 2006 het populairst (74) gevolgd door de brief (48) en daarna door de e-mail (23). Uit de voorkeur voor de telefoon blijkt dat de drempel om klacht in te dienen vrij laag ligt. Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Opvallend is dat het grootste deel van de klachten, nl. 117, door de burger zelf wordt ingediend, rechtstreeks zonder tussenpersonen.

De cijfers over het aantal klachten volgens drager en kanaal liggen volledig in de lijn met vorig jaar. Het wijst er ook op dat de drempel vrij laag ligt voor de burger om klacht in te dienen bij de VLM en dat de burger rechtstreeks contact wenst met de diensten van de VLM.

Voor wat de verdeling van de klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat dit jaar vrijwel alle taken waarmee de VLM belast is in de verdeling voorkomen.

Het grootste deel van de klachten handelt over de taken van de Mestbank (76) gevolgd door de beheerovereenkomsten (21) en de Vlaamse Grondenbank (10).

Van de ontvangen klachten in 2007 in eerste lijn, werden 5 klachten verder onderzocht door de ombudsman in tweede lijn.

Deze klachten kregen van de ombudsman na onderzoek de volgende kwalificatie :

- 2 klachten over de Mestbank : ongegrond
- 1 klacht over de Mestbank : deels gegrond en voldoende hersteld
- 1 klacht over beheerovereenkomsten : gegrond en voldoende hersteld
- 1 klacht over Landelijke Inrichting : ongegrond

3.2. Klachtenbeeld Mestbank

3.2.1. Algemeen klachtenbeeld

In totaal werden er 88 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank, waarvan er 12 onontvankelijk waren. Van de ontvankelijke klachten waren er 23 gegrond en 9 deels gegrond, 44 klachten werden als ongegrond gekwalificeerd door de klachtenbehandelaars.

De graad van oplossing ligt vrij hoog : 27 op de 32 (deels) gegronde klachten werden deels of volledig opgelost.

De meeste toegepaste ombudsnorm is de norm "goede uitvoeringspraktijk" nl. 25 keer toegepast op de (deels) gegronde klachten.

3.2.2. Inwerkingtreding van nieuwe mestregelgeving - overgangperiode

Het decreet van 23 januari 1991 inzake de bescherming van het leefmilieu tegen de verontreiniging door meststoffen werd op 1 januari 2007 grotendeels opgeheven door het decreet van 22 december 2006 houdende de bescherming van water tegen de verontreiniging door nitraten uit agrarische bronnen.

Het nieuwe decreet van 22 december 2006 wijzigt ingrijpend de verschillende aspecten van het mestbeleid in Vlaanderen. Zo is er bijvoorbeeld de wijziging inzake de identificatie van de betrokken landbouwers, wordt, voor wat betreft de beperking van de dierlijke productie, niet langer de nutriëntenhalte in aanmerking genomen maar wel de nutriëntenemissierechten en wordt de verwerkingsplicht voortaan aangetoond via mestverwerkingscertificaten.

Gelet op de grote impact van de overgang van het oude naar het nieuwe mestdecreet werd er rekening gehouden met het feit dat de nieuwe regelgeving aanleiding kon geven tot een groot aantal klachten. Dankzij een goede communicatie en voorbereiding hieromtrent bleef het aantal geregistreerde klachten uiteindelijk beperkt. In concreto werden er slechts 7 klachten genoteerd die het rechtstreeks gevolg waren van problemen met betrekking tot de overgangperiode. Hiervan hadden 4 klachten betrekking op identificatieproblemen bij de omschakeling van de databanken en 3 klachten hadden betrekking op de kwaliteit van de informatieverstrekking.

3.2.3. Uitvoeren van staalnames door erkende laboratoria in opdracht van de Mestbank voor het bepalen van het nitraatresidu

Situering en bespreking

Het grootste aantal klachten ontvangen bij de Mestbank in 2007 heeft betrekking op het uitvoeren van staalnames uitgevoerd door erkende laboratoria in opdracht van de Mestbank voor het bepalen van het nitraatresidu (50 klachten).

De landbouwer heeft de plicht om erover te waken dat op zijn percelen een bepaald residu aan nutriënten in de bodem niet wordt overschreden. Teneinde deze verplichting daadwerkelijk te controleren doet de Mestbank hiervoor beroep op een aantal erkende labo's via aanbesteding om staalnames op de percelen uit te voeren.

18 van deze klachten hebben betrekking op staalnames die werden uitgevoerd in 2006. Hiervan hebben er 9 betrekking op een berekeningsfout van één van de erkende laboratoria, waardoor de eerste resultaten van het betrokken laboratorium foutief waren. Via een tweede schrijven werd het juiste resultaat meegedeeld als rechtzetting wat voor de nodige verwarring heeft gezorgd.

In 2007 gaan de klachten betreffende de bepaling van nitraatresidu vooral (95%) over het feit dat de landbouwers in kwestie niet of op onvoldoende wijze verwittigd werden van het tijdstip waarop de staalname door het labo zou plaatsvinden zodat de landbouwer hierbij niet aanwezig kon 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 de klachtenbehandeling wordt de betrokkenheid van de landbouwer bij de staalname als bijzonder dienstig ervaren omdat de landbouwer op die manier ook meewerkt aan de controle op de kwaliteit van de staalname en deze wisselwerking heeft ook een positieve invloed op de aanvaardbaarheid van het systeem van het uitvoeren van controles en het opleggen van boetes.

Na onderzoek bleek dat net iets meer dan de helft van deze klachten gegrond of deels gegrond waren omdat bleek dat de landbouwer te laat of helemaal niet was uitgenodigd, dat de gemaakte afspraken niet werden nagekomen of dat de afspraken eenzijdig bleken gewijzigd te zijn.

Tien 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 om een staalname op de percelen uit te voeren, 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 minder dan de helft van de klachten betreffende de uitnodiging 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 in de brief ook uitgenodigd om zelf contact op te nemen met het labo waardoor niet helemaal kon uitgemaakt worden of in die gevallen het labo de verantwoordelijkheid droeg.

Ondanks het systeem van opleggen van boetes bij overschrijding van het nitraatresidu, mag gesteld worden dat dit domein weinig klachtgevoelig is en alles wel beschouwd weinig aanleiding geeft tot geregistreerde klachten in de praktijk. In dit verband werden immers bijna 11.000 stalen genomen met een verhoudingsgewijs laag aantal klachten tot gevolg.

Niettemin heeft het grootste gedeelte van de ontvangen klachten bij de Mestbank betrekking op het uitvoeren van deze staalnames. Daarom zal vanuit de klachtendienst van de VLM zelf een brief worden opgesteld waarin op een duidelijkere wijze zal worden uitgelegd welke stappen de landbouwer het best kan ondernemen om aanwezig te zijn op de staalname zelf. Deze brief zal dienen als begeleidende tekst bij de kennisgeving van de nieuwe staalnameperiode in 2008 en navolgend zal geëvalueerd worden of deze brief de situatie heeft kunnen verhelpen. Verder kan ook gedacht worden aan het uitwerken van een communicatieboodschap op de portaalsite van de VLM voor de doelgroep in kwestie.

Concrete realisaties en ondernomen acties naar aanleiding van de geformuleerde klachten

1. De procedure uitgewerkt voor het nemen van stalen door labo's wordt continu aangepast door de Mestbank naar aanleiding van de ontvangen klachten en opmerkingen.

2. Evaluatievergadering tussen de Mestbank en de erkende labo's

Jaarlijks houdt de Mestbank voor de erkende laboratoria een evaluatievergadering waarin de voorbije staalnamecampagne wordt besproken en waar, samen met de erkende laboratoria, nagegaan wordt waar er ruimte voor verbetering is.

In 2007 gebeurde de evaluatievergadering op 5 juli 2007 en werden onder meer de volgende agendapunten behandeld :

- extra aandacht ging uit naar de formule voor de berekening van het nitraatresidu
- de labo's vermelden niet enkel meer de dag van staalname in hun brief maar ook uitgebreide contactgegevens zodat de landbouwer exacter het tijdstip van staalname kan kennen. Dit werd ook zo opgenomen in het bestek met de labo's.
- naar de landbouwer wordt nu ook de totale nitraatresiduwaarde voor zijn volledig perceel gerapporteerd.

3. Organiseren voorlichtingsvergaderingen voor landbouwers

In het voorjaar werden er eveneens door de Mestbank verschillende voorlichtingsvergaderingen voor landbouwers gehouden. Een aantal hiervan hadden expliciet betrekking op de nitraatresidustaalnames. Andere waren meer algemeen, doch ook in deze algemene voorlichtingsvergaderingen werden de nitraatresidustaalnames behandeld. Hierbij werd onder meer toegelicht welke elementen allemaal een invloed hebben op het nitraatresidu en werd de betrokken landbouwers een aantal hulpmiddelen aangereikt die ervoor moeten zorgen dat op hun percelen het nitraatresidu niet overschreden wordt.

4. Opleiding voor personeelsleden van de Mestbank

Binnen de Mestbank is de nodige aandacht gegeven aan het uitwisselen van kennis rond nitraatresidu. De meeste personeelsleden van de Mestbank hadden reeds een ruime basiskennis hieromtrent. In 2007 zijn er ook twee voorlichtingsvergaderingen rond nitraatresidu gehouden speciaal bestemd voor de personeelsleden van de Mestbank. Hierbij werden, naast een actualisatie van de reeds bestaande kennis, ook een aantal specifieke aspecten rond nitraatresidu belicht. Ook werden de antwoorden op de meest voorkomende vragen en opmerkingen rond nitraatresidu opgelijst. Door deze opleiding kunnen de

personeelsleden van de Mestbank, en dan voornamelijk deze van de provinciale afdelingen, bij contacten met landbouwers, adequater antwoorden op vragen rond nitraatresidu.

5. Aanpassing bestek voor het uitvoeren van staalnames door labo's

In het bestek, opgemaakt voor de staalnamecampagne 2007, werd naar aanleiding van reeds ontvangen klachten onder meer bepaald :

- dat de staalnemers nederlandskundig dienden te zijn;
- dat de verwittiging van de landbouwers per brief diende te gebeuren.

6. In de verwittigingsbrief van de VLM naar de landbouwers wordt speciaal een bijlage meegestuurd over de procedure rond het nemen van stalen volgens het compendium en dit naar aanleiding van de klachten uit 2006. Ook zullen de klachtenbehandelaars, in samenspraak met de Mestbank, voor de labo's een standaardmodel opmaken van verwittigingsbrief in het komende jaar.

7. Aandacht voor het nemen van stalen op percelen waarop groenten geteeld worden

Aan de labo 's werd gevraagd om de bemonstering van percelen waarop groenten worden geteeld, zo veel mogelijk op het einde van de staalnameperiode uit te voeren (na 1 november). Door landbouwers die groenten telen werd immers aangehaald dat deze teelten gedurende de staalnameperiode nog nitraten opnemen, waardoor het aangewezen is om deze zo laat mogelijk te bemonsteren. Hoewel het niet vast staat dat een latere bemonstering voor deze teelten, in het algemeen een beter resultaat zou geven, werd, om de aanvaardbaarheid van de staalnameprocedure voor deze landbouwers te verhogen, bepaald dat in de mate van het mogelijke door de erkende laboratoria getracht zou worden rekening te houden met deze vraag.

8. Nauwe samenwerking tussen alle actoren tijdens de periode van staalname

Tijdens de staalnameperiode was er praktisch dagelijks contact tussen enerzijds de klachtenbehandelaars en de personeelsleden van de Mestbank die de staalnames opvolgen, en anderzijds deze personeelsleden en de erkende laboratoria. Hierdoor kon geanticipeerd worden op eventuele problemen vooraleer ze in een klacht resulteerden.

Zo kan hier vermeld worden het geval waar de Mestbank merkte dat een aantal verwittigingsbrieven pas na de uitvoering van de staalname ontvangen werden door de landbouwers. De Mestbank heeft meteen teruggekoppeld naar het betrokken labo en deze gevraagd de staalname over te doen indien de landbouwer dit wenste. Ook werd de telefonische bereikbaarheid van een labo bijgestuurd door de Mestbank toen deze vernam dat het antwoordapparaat te snel overladen bleek met berichten.

Er werden in de voorbije staalnamecampagne ook meer controles ter plaatse door de Mestbank uitgevoerd waarbij werd nagegaan of de staalname op het juiste perceel werd uitgevoerd en volgens de regels van het compendium.

Opdat een nitraatresidustaalname in aanmerking kan genomen worden, moet deze minstens gebeurd zijn binnen de reglementaire staalnameperiode (van 1 oktober tot 15 november). Anticiperend op het einde van de staalnameperiode werd er door de klachtenbehandelaars op 14 november, zijnde de voorlaatste dag van de staalnameperiode, contact opgenomen met de verschillende provinciale afdelingen, met de vraag om al de klachten rond staalname die de voorbije dag of dagen nog waren binnengekomen en die nog niet overgemaakt waren aan de klachtenbehandelaars, onmiddellijk over te maken. In reactie hierop werden nog twee klachten overgemaakt. Aangezien de staalnameperiode nog niet voorbij was, kon, indien de betrokken klachten gegrond geacht werden, nog beslist worden dat het staal door het erkend

laboratorium diende hernomen te worden. Een mogelijkheid die men echter niet meer heeft, eens de staalnameperiode voorbij is. In casu echter werd bij geen van de twee klachten die op 14 november in het klachtensysteem ingevoerd werden, geoordeeld dat er een nieuwe staalname diende te gebeuren.

In een welbepaalde klacht, had de betrokken landbouwer binnen de reglementaire staalnameperiode, een tegenstaal laten nemen door een ander erkend laboratorium. De analyseresultaten van het tegenstaal lagen echter veel lager dan de resultaten van het eerste staal. In het kader van de controle en nadere opvolging van laboratoria, gaat de Mestbank elk jaar, na de staalnamecampagne, een aantal stalen opvragen bij de erkende laboratoria en laat ze deze vervolgens heranalyseren door het VITO (het Vlaams Instituut voor Technologisch Onderzoek). Zowel het eerste staal van de betrokken landbouwer als het tegenstaal, zijn in dit kader opgevraagd en worden momenteel door het VITO geanalyseerd. Hierdoor wordt nagaan of het verschil in resultaat al dan niet te wijten is aan fouten bij de analyse van het staal.

9. Aanpassingen toegepaste technologie

In de loop van 2007 is men ook een onderzoek gestart naar de mogelijkheid om staalnemers, de exacte locatie waar ze zich bevinden, via een GPS-signaal, te laten doorgeven. Het is hierbij de bedoeling dat een dergelijk signaal, wordt verstuurd van op het perceel waarop de staalname gebeurt. Aan de hand van dit signaal kan men dan onbetwistbaar aantonen dat de staalname effectief op het juiste perceel is gebeurd. Bovendien weet men dan ook exact wanneer de staalname is gebeurd. Binnen de afdeling Informatica en GIS wordt nagegaan of een dergelijk systeem, ook voor de nitraatresidustaalnames kan ontwikkeld worden.

Naar volgend jaar toe zal de internetapplicatie die staalnemers dienen te gebruiken om staalnames te melden (SMIL-applicatie) aangepast worden en dient men onder meer aan te geven welke staalnemer de betrokken staalname zal uitvoeren. Op deze manier kan men een meer adequate controle uitoefenen. Ook zal het vooraf melden van staalnames in SMIL uitgebreid worden, waardoor onder meer ook de tegenstalen aangemeld kunnen worden.

3.2.4. Andere klachten ontvangen door de Mestbank

De overige klachten zijn erg verdeeld wat hun toepassingsveld betreft.

Een 15-tal 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). Slechts twee hiervan konden gegrond worden verklaard.

Vier van de klachten waren onontvankelijk omdat er een administratieve beroepsprocedure lopende was of omdat deze procedure eerst diende te worden aangewend, of omdat de klacht de toepassing van de regelgeving zelf betrof.

Een 7-tal klachten zijn opgetekend in het kader van het vervoer van meststoffen en de wijze waarop de Mestbank dit heeft begeleid. Kort geschetst staat de Mestbank in voor de erkenning van de vervoerders, het aanreiken van de nodige documenten om wettelijk te kunnen vervoeren en de terbeschikkingstelling van het interactief loket MTIL. Het systeem MTIL (Mest Transport Internet Loket) is een webtoepassing voor erkende mestvoerders om mesttransporten automatisch online via internettechnologie aan te melden aan de mestdatabank. De werking van het systeem heeft een aantal klachten voortgebracht. Het internetsysteem was bijvoorbeeld niet actief of de vervoerder kreeg niet tijdig een nieuw wachtwoord om toegang te krijgen tot het systeem. In 2007 is de wetgeving omtrent het vervoer ook gevoelig veranderd, wat enige klachten heeft voortgebracht. Bijvoorbeeld werd

een nieuwe klasse E erkende mestvoerders ingevoerd, wat de nodige aanpassingen met zich meebracht.

Verder werden er drie klachten opgetekend wegens laattijdige antwoorden vanuit de administratieve diensten. Inderdaad werd onder meer tot een onredelijke termijn besloten in de afhandeling van een niet te ingewikkelde vraagstelling (aanmaken van een paswoord voor een internetapplicatie bijv.) of moest er worden aanvaard dat de telefonische bereikbaarheid van een betrokken dienst niet optimaal was.

Tenslotte werd een drietal keer geklaagd omdat de landbouwer van mening was dat de Mestbank niet voldoende gevolg gaf aan een melding van overtreding of dat gemaakte afspraken in verband met het geven van informatie betreffende een mogelijke overtreding niet werden nagevolgd. Verder ook een klacht 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. Deze is naar aanleiding van de klacht opgelost geraakt.

Van de overige klachten kan net als vorig jaar geen beeld worden gevormd omdat het telkens om klachten gaat die nergens tijdens het afgelopen jaar een tweede maal werden geformuleerd. Zo bijvoorbeeld de klacht van een landbouwer over het feit dat een opgestuurde kennisgevingbrief inzake toekenning van emissierechten niet duidelijk was.

Omdat dergelijke problemen wel vaak indirect aan bod komen tijdens de klachtenbehandeling, werd door de klachtendienst een aanbeveling geformuleerd naar de diensten van de Mestbank toe om duidelijker in de briefwisseling op te geven waaraan de landbouwer zich al dan niet mag verwachten en daarbij zoveel als mogelijk vakjargon te vermijden.

Een ander geval betrof de landbouwer die nog steeds briefwisseling kreeg toegestuurd hoewel hij al langer was gestopt met landbouwactiviteiten wegens pensioen en dit ook reeds meerdere keren had gemeld (zie ook eerdere klachtomschrijving aangaande de overgang van de wetgeving naar het nieuw mestdecreet).

3.3. Klachtenbeeld Landelijke Inrichting

3.3.1. Algemeen klachtenbeeld

In totaal werden 23 klachten genoteerd, 9 van deze klachten waren (deels) gegrond, 7 klachten waren ongegrond en 7 klachten waren onontvankelijk. Op het totaal aantal (deels) gegronde klachten kregen 2 klachten een gedeeltelijke oplossing en 7 klachten een volledige.

Het grootste deel van deze klachten had betrekking op ruilverkavelingsprojecten en op de Grondenbank.

Voor wat betreft de klachten m.b.t. ruilverkavelingsprojecten werden 5 van deze klachten onontvankelijk verklaard wegens :

- onbevoegdheid van de VLM
- nog niet alle beroepsprocedures aangewend
- jurisdictioneel beroep aanhangig.

1 klacht was gegrond en is volledig opgelost, de drie andere klachten m.b.t. ruilverkavelingsprojecten werden ongegrond verklaard.

11 klachten hadden betrekking op de Grondenbank waarvan er 1 onontvankelijk werd verklaard wegens onbevoegdheid van de VLM, 6 klachten werden (deels) gegrond verklaard waarvan 5 klachten volledig werden opgelost en 1 klacht werd gedeeltelijk opgelost. De andere 4 klachten waren ongegrond.

Tenslotte werden in het kader van natuurinrichting 3 klachten ingediend, waarvan 1 onontvankelijk werd verklaard wegens onbevoegdheid van de VLM en 2 klachten waren (deels) gegrond waarvan 1 klacht volledig werd opgelost en 1 gedeeltelijk.

3.3.2. Ruilverkaveling – uitvoeren van herstellingswerken - bespreking gegronde klacht

Situering

De klacht bestaat uit het niet tijdig uitvoeren van herstellingswerken die dienden te worden uitgevoerd in het kader van een ruilverkavelingsproject.

Kwalificatie

Deze klacht is gegrond :

- Geschonden ombudsnorm: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
- Schending ligt in het feit dat de werken in het kader van het ruilverkavelingsproject niet tijdig werden uitgevoerd.

Concrete realisaties en ondernomen acties naar aanleiding van de geformuleerde klacht

Deze klacht is opgelost. De nodige werken zijn na ontvangst van de klacht onmiddellijk gemeld aan de werkopzichter en uitgevoerd.

3.3.3. Grondzaken – bespreking gegronde klachten

3.3.3.1. Werking Meldpunt - bereikbaarheid en toegankelijkheid

Situering

5 klachten gaan over het teveel telefonisch doorschakelen vooraleer de verzoekers verder werden geholpen.

Kwalificatie

Deze klachten waren gegrond :

- Geschonden ombudsnorm: vlotte bereikbaarheid, goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid, efficiënte coördinatie
- Schending ligt in het feit dat de verzoekers verschillende keren werden doorgeschakeld, de bereikbaarheid van het Meldpunt niet altijd even vlot verliep, intern waren er geen nauwkeurige afspraken gemaakt tussen de verschillende diensten waarop deze problematiek een invloed had.

Concrete realisaties en ondernomen acties naar aanleiding van de geformuleerde klachten

Deze klachten zijn allemaal opgelost. Er is een overlegvergadering geweest met de verschillende diensten waarop het probleem een invloed had.

Onderstaande structurele maatregelen zijn uit het overleg voortgevloeid :

- Op het antwoordapparaat en website worden uitdrukkelijk de openingsuren van het Meldpunt vermeld
- Indien een klant belt met de vraag over de stand van zaken van zijn dossier, en deze komt bij het onthaal terecht in plaats van het Meldpunt, zal het onthaal de klant opvangen met de juiste boodschap.
- Het Meldpunt zal het onthaal onmiddellijk verwittigen indien er problemen opduiken die op het onthaal een invloed kunnen hebben, zodat het onthaal hierop tijdig kan anticiperen.
- Voor telefoons die binnenkomen tijdens de openingsuren en die niet kunnen doorgestuurd worden naar het Meldpunt zal het onthaal het telefoonnummer van de betrokkenen (en indien mogelijk ook het dossiernummer) noteren en doorgeven aan het Meldpunt die opnieuw contact zal opnemen met de betrokkenen. Voor telefoons die in de namiddag toekomen bij het onthaal wordt verwezen naar de openingsuren van de telefoonlijn en wordt verwezen naar het faxnummer en het mailadres van het Meldpunt waarnaar de vraag kan worden gericht.

Door de ondernomen acties lijken de problemen naar bereikbaarheid toe grotendeels opgelost.

3.3.3.2. Overmaken aanbod recht van voorkoop door de Vlaamse Grondenbank aan de begunstigde

Situering

De klacht bestaat erin dat er een te groot tijdsinterval bestaat tussen de datum van aanbidding van het recht van voorkoop gedaan door de notaris aan de Vlaamse Grondenbank en, het overmaken van deze aanbidding door de Vlaamse Grondenbank aan de begunstigde van het recht van voorkoop.

Kwalificatie

Deze klacht is gegrond :

- Geschonden ombudsnorm: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid, redelijke behandeltermijn
- Schending ligt in het feit dat een te groot tijdsinterval bestaat tussen de datum van aanbidding van de notaris aan de Vlaamse Grondenbank en het overmaken van deze aanbidding aan de begunstigde van het recht van voorkoop, waardoor de begunstigde minder tijd heeft om het dossier inhoudelijk te bekijken.

Concrete realisaties en ondernomen acties naar aanleiding van de geformuleerde klacht

Naar aanleiding van de klacht is het probleem voorgelegd op de directieraad. Een overleg heeft plaatsgevonden tussen de diverse bevoegde diensten (dienst informatica en dienst Grondzaken) om de structurele problemen weg te werken. De start van het Meldpunt is gepaard gegaan met een aantal opstartmoeilijkheden die worden weggewerkt. Er is aan verzoeker voorgesteld een protocol te ondertekenen zodat de aanbiddingen digitaal kunnen worden overgemaakt en zo binnen een kortere termijn verstuurd kunnen worden.

3.3.4. Natuurinrichting – bespreking gegronde klachten

3.3.4.1. Uitvoeren van werken en de besteding van subsidies

Situering

Deze klacht bestaat uit twee onderdelen. Het eerste onderdeel betreft de al dan niet goede uitvoering van de werken volgens het bestek. Het tweede onderdeel betreft de al dan niet

juiste besteding van de verkregen subsidie. Het laatste onderdeel van de klacht wordt als ongegrond gekwalificeerd. Het eerste onderdeel wordt deels gegrond verklaard. Op een aantal punten dienden immers verbeteringen te worden aangebracht.

Kwalificatie

Deze klacht is deels gegrond :

- Geschonden ombudsnormen: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid;
- Schending ligt in het feit dat de VLM werken uitvoerde en dat deze werken op een aantal onderdelen dienden te worden verbeterd.

Concrete realisaties en ondernomen acties naar aanleiding van de geformuleerde klacht

De klacht is intussen opgelost. De werken zijn intussen beëindigd en de nodige verbeteringen zijn aangebracht.

Nog te communiceren aanbeveling : Bij uitbesteding van opdrachten moet er zoveel mogelijk over gewaakt worden dat de controle op de uitvoering van de opdracht efficiënt gebeurt.

3.3.4.2. Vestigen erfdienstbaarheid

Situering

De klacht handelt over het vestigen van een erfdienstbaarheid die niet volgens de geëigende procedure zou zijn verlopen.

Kwalificatie

Deze klacht is deels gegrond :

- Geschonden ombudsnormen: overeenstemming met het recht
- Schending ligt in het feit dat de erfdienstbaarheid zou zijn gevestigd zonder de geëigende procedure te volgen.

Concrete realisaties en ondernomen acties naar aanleiding van de geformuleerde klacht

De klacht is intussen opgelost. Er is afgestapt van het vestigen van een erfdienstbaarheid en er is voor een correct alternatief gezocht.

Nog te communiceren aanbeveling : bij de uitvoering van projecten dient er te worden over gewaakt dat de uitvoering ervan verloopt volgens de bestaande wetgeving.

3.4. Klachtenbeeld Plattelandsbeleid - Beheerovereenkomsten

3.4.1. Algemeen klachtenbeeld

In totaal werden 22 klachten genoteerd m.b.t. beheerovereenkomsten. Zestien van deze klachten waren gegrond en werden opgelost. Bij al de gegronde klachten werd de ombudsnorm "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" en de ombudsnorm "rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen" geschonden.

Het grootste deel van deze gegronde klachten heeft betrekking op de laattijdige betaling van beheersvergoedingen (13 klachten). Drie klachten hebben betrekking op het niet toekennen van een beheersvergoeding wegens het meedelen van foutieve gegevens aan laboratoria door de VLM of het niet aanpassen van gewijzigde gegevens. Voor één klacht werd een

dading gesloten tussen de verzoeker en de VLM, voor de andere twee klachten is een dading in voorbereiding.

3.4.2. Klachten m.b.t. tot de uitbetaling van beheersvergoedingen – bespreking gegronde klachten

Situering

De verzoekers uitten hun ongenoegen over het feit dat zij de vergoeding voor hun beheerovereenkomst niet tijdig hadden ontvangen. De beheersvergoeding moest, naargelang de startdatum van de beheerovereenkomst, ofwel voor 31 januari 2007 ofwel voor 1 mei 2007 zijn betaald.

Redenen laattijdige betaling : de redenen voor de laattijdige betaling zijn van informaticatechnische aard. Meer bepaald heeft de betaling vertraging opgelopen omdat het datasysteem dat de VLM gebruikt voor de opvolging en de betaling van de beheerovereenkomsten moest worden afgestemd op nieuwe Europese regelgeving.

Kwalificatie

Klachten zijn gegrond :

- Geschonden ombudsnormen :
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid, rechtszekerheid en gerechtvaardigde vertrouwen
- Schending ligt in het feit dat de vergoedingen niet tijdig werd betaald.

Concrete realisaties en ondernomen acties naar aanleiding van de geformuleerde klachten

De klachten zijn opgelost. De VLM heeft bijkomende maatregelen genomen waardoor de informaticatechnische problemen ondertussen zijn opgelost. De beheersvergoedingen werden in de maand juni 2007 door het Vlaams betaalorgaan op de rekening van de beheerder gestort. Bovendien heeft de VLM aan de betrokken landbouwers verwijlntresten betaald voor het overschrijden van de betalingstermijn. De VLM is zich bewust van dit probleem en heeft zich verontschuldigd bij de landbouwers die getroffen zijn door de laattijdige betaling.

3.4.3. Klachten m.b.t. de niet toekenning van beheersvergoedingen – bespreking gegronde klachten

Situering

Bij drie klachten uitten de verzoekers hun ongenoegen over het feit dat zij geen vergoeding hebben ontvangen voor hun beheerovereenkomst water. Bij de eerste twee klachten oordeelde de VLM ten onrechte dat op het perceel in kwestie geen beheerovereenkomst water kon worden toegepast. Bij de derde klacht paste de VLM per vergissing het GIS-systeem niet aan, aan de gewijzigde oppervlakte van het perceel zoals die werd doorgegeven door de landbouwer. Hierdoor werd niet aan het laboratorium meegedeeld dat op het perceel in kwestie een staalname vereist was waardoor het labo geen staal op het perceel nam. Een beheersvergoeding kan echter enkel worden toegekend als er stalen werden genomen en de resultaten van de staalname gunstig zijn.

Kwalificatie

Deze klachten zijn gegrond :

- Geschonden ombudsnormen :

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid, rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

- Schending ligt in het feit dat :

- de VLM ten onrechte van oordeel was dat op het perceel geen beheerovereenkomst water kan worden toegepast en in het feit dat verkeerde gegevens werden meegedeeld aan het laboratorium. De laboratoria en de landbouwers moeten er op kunnen vertrouwen dat de informatie die zij krijgen van de VLM correct is
- de VLM het desbetreffend perceel niet doorgaf aan het labo waardoor geen staal werd genomen. De verzoeker ontvangt hierdoor geen beheersvergoeding.

Concrete realisaties en ondernomen acties naar aanleiding van de geformuleerde klachten

Klachten zijn opgelost. De VLM stemde in om de gelede schade te vergoeden. Voor een klacht werd een dading gesloten tussen de verzoeker en de VLM waardoor het geschil minnelijk is beëindigd. Voor de twee andere klachten is een dading in voorbereiding.

Nog te nemen aanbeveling : om te vermijden dat de VLM de verkeerde gegevens meedeelt aan de laboratoria, is het aangewezen dat er een controlemogelijkheid wordt ingebouwd.

3.5. Overheidsopdrachten – bespreking gegronde klacht

Situering

De klager uit zijn ongenoegen over het feit dat sommige laboratoria die stalen nemen voor de VLM, de gegevens verstrekt voor de uitoefening van hun opdracht, ook voor ander gebruik aanwenden (reclamedoeleinden), wat een inbreuk uitmaakt op de besteksbepalingen van toepassing op de opdracht.

Kwalificatie

Deze klacht is ontvankelijk en deels gegrond.

Concrete realisaties en ondernomen acties naar aanleiding van de geformuleerde klacht

De VLM engageert zich om tijdens de volgende staalnameperiode nauwkeuriger en gericht controle uitoefenen op de vastgestelde praktijken van sommige labo's. Ook zal er in het bestek voor de eerstvolgende staalnamecampagne meer aandacht worden besteed aan de artikelen die dergelijke inbreuken verbieden en sanctioneren.

Nog te communiceren aanbeveling : Voortaan de labo's te verplichten om een modelbrief opgemaakt door de aanbestedende overheid te gebruiken in hun correspondentie met de landbouwers, hetgeen het risico op ander gebruik beperkt.

3.6. Andere – bespreking gegronde klachten

3.6.1. Portaal-site - Werking applicatie “recht van voorkoop”

Situering

De klager signaleert een foutmelding bij het aanklikken van de applicatie "recht van voorkoop – waar in de gemeente" op de portaalsite van de VLM.

Kwalificatie

Deze klacht is gegrond :

- Geschonden ombudsnorm: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
- Schending ligt in het feit dat de klager geen opzoeking meer kon verrichten in het kader van de al dan niet uitoefening van het recht van voorkoop via een webapplicatie waarmee hij vertrouwd was op de oude website en die niet mee was overgezet op de nieuwe portaalsite bij de lancering ervan.

Concrete realisaties en ondernomen acties naar aanleiding van de geformuleerde klacht

De portaalsite is een wegwijzer bij het zoeken naar informatie over de dienstverlening en het beleid van de VLM. Op die manier wenst de VLM een eenvoudige, snelle en verbeterde toegang te bieden tot haar informatie. De VLM besteedt veel aandacht en zorg aan de website en streeft ernaar dat alle informatie zo volledig, juist, begrijpelijk, nauwkeurig en actueel mogelijk is.

De VLM stelt een applicatie "recht van voorkoop - waar in de gemeente?" ter beschikking van haar klanten via internet. Op 22 oktober 2007 lanceerde de VLM haar nieuwe portaalsite. Deze portaalsite werd geprogrammeerd op een nieuwe webserver. De applicatie "recht van voorkoop - waar in de gemeente" was op dat moment nog niet overgezet op de nieuwe server, maar bleef bestaan op de oude webserver. Klanten konden de applicatie niet meer bereiken. Dit probleem werd via een klacht gesignaleerd aan de VLM.

De klacht is na melding ervan onmiddellijk opgelost. De website werd onmiddellijk aangepast en de applicatie is weer raadpleegbaar op de website. In afwachting van de overheveling van de applicatie heeft het webteam op de nieuwe portaalsite op meerdere pagina's links naar de applicatie voorzien, zodat klanten de applicatie toch nog kunnen raadplegen. De verzoeker heeft laten weten zeer tevreden te zijn met de snelle reactie waarmee zijn klacht is behandeld.

Op 1 februari 2008 startte het Meldpunt Vlaamse Grondenbank van de VLM een kwalitatieve controle van de gegevens in de databank die gebruikt wordt om de applicatie 'recht van voorkoop' te ondersteunen. Deze kwalitatieve controle zal op 14 februari 2008 afgerond zijn, waarna het webteam de databank met de applicatie op de nieuwe portaalsite kan programmeren. Gebruikers zullen dan de bijgewerkte applicatie rechtstreeks op de nieuwe portaalsite kunnen raadplegen.

Nog te communiceren aanbeveling : er dient te worden voor gezorgd dat nieuwe webapplicaties voldoende getest zijn vooraleer ermee wordt gestart op de portaalsite.

3.6.2. Oude website - fiches over de ruilverkavelingsprojecten

Situering

De klacht bestaat eruit dat de verstrekte informatie over de verschillende ruilverkavelingsprojecten op de oude website niet was aangepast aan de huidige stand van de projecten. De verzoeker vraagt de versterkte informatie te actualiseren.

Kwalificatie

Deze klacht is gegrond :

- Geschonden ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen, doeltreffende algemene informatieverstrekking.
- Schending ligt in het feit dat de website in het kader van de ruilverkavelingsprojecten geen geactualiseerde informatie bevatte waardoor de burger er niet kon op vertrouwen dat de verstrekte informatie juist was, en de verzoeker geen zicht had op de evolutie van de desbetreffende projecten.

Concrete realisaties en ondernomen acties naar aanleiding van de geformuleerde klacht

De VLM wenst via haar website een eenvoudige, snelle en verbeterde toegang te bieden tot de informatie van de VLM. Zij streeft ernaar om alle informatie op haar website zo volledig, juist, begrijpelijk, nauwkeurig en actueel mogelijk weer te geven.

Deze klacht is opgelost. De projectfiches werden op de website onmiddellijk aangepast na het indienen van de klacht.

Met de lancering van de nieuwe portaalsite van de VLM werd een redactieraad samengesteld met vertegenwoordigers van alle afdelingen van de VLM die de overgang van de oude naar een meer interactieve portaalsite in goede banen leidt. Deze redactieraad staat in voor het algemeen publicatiebeleid op de portaalsite waarbij het actualiseren van de verstrekte informatie een permanent agendapunt is.

Op de portaalsite onder "algemeen" heeft het webteam een rubriek "VLM-projecten" aangemaakt. Deze rubriek bevat drie subrubrieken : een projectendatabank, een overzicht per type project en een geografische kaart.

Gebruikers kunnen dus op drie manieren info inwinnen over reeds afgewerkte of nog in uitvoering zijnde plattelands- en inrichtingsprojecten. In de applicatie zijn inmiddels meer dan 100 projectfiches over nog relevante projecten raadpleegbaar.

Alle gepubliceerde projectfiches werden met het oog op opname in de projectendatabank bijgewerkt door de projectleider vóór 22 oktober 2007. De gegevens over het project worden door een redacteur ingegeven via een sjabloon. Er zijn per afdeling meerdere medewerkers met rechten als redacteur in het Content Management System zodat projectfiches altijd bijgewerkt kunnen worden.

Voor het permanent actualiseren van de portaalsite te stroomlijnen, organiseerde het webteam enkele "publicatiedagen" waarbij onder begeleiding van de systeemontwikkelaar en de eindredacteuren meerdere redacteurs van alle afdelingen nieuwe inhoud kunnen toevoegen aan de portaalsite. De derde "publicatiedag" zal plaatsvinden op 28 februari.

Voor het maken van de projectfiches is een handleiding met instructies voor redacteurs opgesteld en beschikbaar gesteld op het intranet. De projectfiches worden gecontroleerd en goedgekeurd door 1 van de 5 eindredacteuren bij de centrale dienst Communicatie. Nieuwe projectfiches die via CMS worden aangemaakt worden automatisch gekoppeld aan de databank en de geografische kaart. Deze procedure en gemaakte afspraken moeten ervoor zorgen dat de actualisatie van de informatie rond de projecten in de toekomst efficiënter verloopt.

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 concrete realisaties en de concrete verbeteringen naar aanleiding van de klachten in 2007, zijn opgenomen bij de bespreking van het klachtenbeeld van de VLM onder "Klachtenbeeld 2007" (punt 3 van het verslag).

1. Bijdrage van de klachtencoördinator VLM aan de workshop met als thema "Klantenresultaten - Toelichting van klachtenmanagement bij een Vlaamse overheidsinstelling", in casu de VLM, op de studiedag "Het opvolgen van klanten- en personeelsresultaten. Van meten naar verbeteren?!" op 23 mei 2007 in het Ellipsgebouw.

2. Medewerking klachtencoördinator aan overleg rond organisatie startevenement door het Agentschap Overheidspersoneel omtrent ondersteunen klachtenmanagers bij de uitoefening van hun opdracht in de nieuwe BBB-structuur vertrekkend vanuit de behoeften die bestaan bij de klachtenmanagers zelf.

3. Dienstoverleg klachtencoördinator & klachtenbehandelaars met als agendapunten evaluatie klachtenbehandeling en voorbereiding jaarverslag 2007.

4. Aanpassing "Handleiding voor een klantgericht gesprek"

Met "Klant aan de lijn!" heeft de VLM een gids opgesteld voor de personeelsleden die hen kan helpen om de "telefonische" dienstverlening te optimaliseren. Klant aan de lijn! bevat richtlijnen om de bereikbaarheid van de diensten van de VLM te verhogen en geeft tips mee om een aangenaam en professioneel telefoongesprek te voeren. De klant eist niets minder dan een correcte dienstverlening van de overheid. De gids wil de klantgerichtheid aanmoedigen als een attitude die iedere medewerker aanneemt als een gewoonte in zijn dagelijks werk. Wie de nodige zorg besteedt aan een klantgerichte communicatie heeft – meestal – aangename gesprekspartners aan de lijn.

In deze handleiding werd een hoofdstukje ingelast die vraagt aan de medewerkers om ook bij telefonische dienstverlening de nodige aandacht en zorg te besteden aan inkomende klachten en ook op dit vlak de dienstverlening te verbeteren en klantgerichter te werken. De ingelaste passage wil in het kort de medewerkers wegwijs maken in de procedure van klachtenbehandeling bij de VLM. Zoals blijkt uit de cijfergegevens (ontvangen klachten per drager) geeft de burger er de voorkeur aan om zijn klacht vooral telefonisch in te dienen en is de aanpassing van de handleiding op dit punt dan ook erg nuttig.

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)

Optimalisering VLM-portaalsite

Om te zichtbaarheid te verbeteren is de informatie rond klachten op de homepage van de website van de VLM geplaatst. Onder de rubriek "Algemeen" op de homepage zijn onder "Klachten" de belangrijkste principes van de klachtenprocedure opgenomen met een link naar het "Contactformulier" eveneens op de homepage. Dit formulier verzamelt zowel infovragen, klachten als suggesties van de burgers. Door het aanvinken van de keuzemogelijkheid "klacht" door de burger in het formulier, wordt de klacht van de burger doorgestuurd naar het gedeeld e-mailadres van de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars.

Verdere optimalisering klachtenbeheersysteem CRM (Customer Relationship Management)

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. 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.

In deze fase is het systeem niet toegespitst op de automatisering van vragen om informatie, suggesties, felicitaties of andere reacties van de burgers. Het systeem automatiseert in deze fase enkel klachten. De applicatie werd tijdens dit jaar nog gebruiksvriendelijker gemaakt zodat overbodige schermen of omwegen in de applicatie worden vermeden en de applicatie nog beter aangepast is aan het profiel van de gebruiker.

Overzicht belangrijkste technische aanpassingen 2007 door de afdeling informatica :

1. Algemene aanpassingen

- Wissel van verschillende servers, server wordt meegenomen in het dagelijkse back-up proces
- Creatie van een ontwikkelomgeving/acceptatieomgeving
- Creatie conceptueel datamodel
- Opnieuw configureren en ontwikkelen van rapporten naar de nieuwe databankserver

2. Aanpassingen toepassing intranet

- Zichtbaar maken van de adresgegevens van klager in het scherm "registratie"
- Aanvulling lijsten "ontvangers" en "dossierbehandelaars" in scherm "registratie" met de namen van alle personeelsleden
- Klachtingevers dienen na het ingeven van de klacht deze klacht niet meer toe te wijzen via een omslachtige procedure, door het opslaan van de klacht wordt deze nu automatisch in de wachtrij geplaatst.

- Het scherm "tweede lijn" is aangepast aan de behoeften van de klachtenbehandelaars voor de opvolging van klachten in tweede lijn
- De lijstweergaves van de entiteiten - klachten, accounts, medewerkers en dossierbehandelaars - werden aangepast naar de behoeften van de klachtenbehandelaars : eigen aangemaakte entiteiten, entiteiten in een bepaalde toestand enzovoort zijn nu via één klik opvraagbaar.
- Bij het toewijzen van een klacht door een klachtenbehandelaar aan een collega wordt automatisch een e-mail verstuurd naar deze collega.
- De lijst "inhoudelijke categorie" werd aangepast en de taken van het AGIV werden hieruit verwijderd
- Uitgebreidere zoekacties zijn mogelijk zodat niet alleen meer op titel of op nummer maar ook op de meest relevante gegevens kan gezocht worden.

3. Nieuw standaardrapport en verbeterd rapportbeheer via het systeem

- Ontwikkeling van een nieuw standaardrapport en verbetering van het rapportbeheer. Dit rapport werd eveneens uitgebreid in een extra rapport waarbij de gegevens ook in grafieken worden gepresenteerd.
- Aanpassing gegevens rapport door verwijderen van de gegevens AGIV
- Invulling beschrijvingen van de onderdelen van het rapport en het zichtbaar maken hiervan in de intranettoepassing.

Opstellen gebruikershandleiding gebruikers CRM-systeem

Naar aanleiding van de technische aanpassingen van het systeem en op vraag van de medewerkers werd door de juridische dienst en de afdeling informatica een gebruikershandleiding opgesteld die binnenkort zal worden verspreid.

JAARVERSLAG 2007

KLACHTENMANAGEMENT

VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR WATERVOORZIENING

A. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	257
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	249
	Onontvankelijk	8
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	1
	Kennelijk ongegrond	2
	Geen belang	1
	Anoniem	1
	Beleid	
	Geen VMW	3
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief en fax	127
	E-Mail	78
	Telefoon	17
	webformulier	35

Aantal klachten volgens het kanaal	Rechtstreeks van burger	184
------------------------------------	-------------------------	-----

waarlangs de klacht is binnengekomen	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	65
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	8
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	6 dagen
	0-10 dagen	206
	> 10 dagen	51
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	24 dagen
	0-45 dagen	138
	Meer dan 45 dagen	117
	Nog geen definitieve beslissing	2
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond / deels gegrond	111
	Ongegrond	136
	Nog geen definitieve beslissing	2
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	103
	Deels opgelost	5
	Onopgelost	3
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	2
	Te lange behandeltermijn	31
	Ontoereikende informatieverstrekking	21
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	9
	Andere	47

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 2007 ontving de klachtendienst 101 klachten i.v.m. de waterfacturatie.

De klachten varieerden van onjuiste berekening van het gratis verbruik, geen rekening houden met sociale vrijstellingen tot het ten onrechte factureren van de afvoerbijdrage voor eigen waterwinning.

Ingeval de klacht gegrond was, bleek de foutieve berekening dikwijls het gevolg van onjuiste of niet-geactualiseerde gegevens die door derden (rijksregister, VMM) aan VMW werden verstrekt.

De ongegronde klachten betroffen de facturatie aan klanten die kennelijk nog steeds niet op de hoogte waren van het feit dat gemeentelijke en bovengemeentelijke saneringsbijdragen in de waterfactuur zijn opgenomen.

Een aantal 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 driemaandelijkse facturen te verzenden, gevolgd door de jaarfactuur. Deze handelswijze 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.

M.b.t. de aanrekening van de gemeentelijke saneringsbijdrage hebben 23 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 nog steeds een noodzaak.

De toepassing van de solidariteitsclausule (voorzien in het waterverkoopreglement) waarbij de eigenaar van een aangesloten pand, mede met de verbruiker verantwoordelijk wordt gesteld voor de betaling van achterstallige facturen, leidde tot heel wat ongenoegen bij de sociale huisvestingsmaatschappijen.

Nochtans wordt de toepassing van dergelijke clausule door de rechtbanken aanvaard. De klachten hierover werden ongegrond verklaard.

In 2007 ontving de VMW-klachtendienst 35 dossiers van klanten die werden geconfronteerd met een verhoogd verbruik .

In 13 gevallen werd de goede werking van de watermeter in vraag gesteld. Na controle van de watermeter door de metrologische dienst bij het ministerie van economische zaken, bleken 3 van deze klachten gegrond. In deze gevallen werd de facturatie herzien.

22 dossiers hadden betrekking op een verhoogd verbruik als gevolg van een lek op de sanitaire privé-installaties.

Hiervan handelden 17 klachten over lekverliezen via een defecte overdrukklep van boiler of waterontharder.

In 2007 heeft de VMW in deze zaken een eenduidig standpunt ingenomen. Het waterverkoopreglement voorziet dat de afloop van dergelijke installaties niet rechtstreeks op de riolering mag aangesloten zijn. Precies omdat op die wijze lekverlies kan worden opgemerkt.

Wanneer een installatie niet in overeenstemming met de bepalingen van het reglement werd geplaatst, doet de VMW geen factuurherberekening in het voordeel van de klant.

M.a.w. wanneer een dergelijke installatie conform het reglement is geplaatst, kan er geen sprake zijn van een verborgen lek en is er geen factuurherziening mogelijk.

Wanneer de installatie niet conform het reglement is geplaatst, is er evenmin herziening mogelijk omwille van de niet-conformiteit.

In 4 gevallen was er werkelijk sprake van een onzichtbaar lek op ondergrondse leidingen. In deze dossiers werd de factuur herberekend volgens de terzake geldende interne richtlijnen van VMW.

B.2. ADMINISTRATIE

Deze categorie bevat de klachten i.v.m. de werking van de administratieve diensten van de VMW.

19 klanten meenden dat de VMW hun verhuizingsmelding niet correct had afgehandeld. 15 klachten waren onterecht. In 4 gevallen was er inderdaad een administratieve fout begaan, die 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 deze dossiers werd inderdaad teveel geduld gevraagd van de klant. Deze gegronde klachten werden opgelost door een onmiddellijke terugstorting.

Overige klachten hadden betrekking op de weinig klantvriendelijke houding van medewerkers, laattijdige beantwoording van e-mails , ... De meeste van deze klachten werden als gegronnd gekwalificeerd.

B.3 TECHNISCHE ZAKEN

Deze categorie bevat de klachten i.v.m. de werking van de technische diensten van de VMW.

26 klanten bekloegen zich over het feit dat zij geen verwittiging kregen van de afsluiting van de watertoevoer bij (herstellings)werken.

In 10 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 2007 werden 19 klachten ingediend m.b.t. de kwaliteit van het drinkwater . Daarvan waren 7 klachten (deels) gegrond. Het ging hier om een kortstondig verslechterde waterkwaliteit na een lek of na herstellingswerken.

Er werden 6 klachten i.v.m. te lage druk als geground gekwalificeerd. 1 klacht was ongegrond. Bij tijdelijke storingen, kon het probleem meteen worden opgelost. In een beperkt aantal gevallen is een probleemoplossing nog niet meteen mogelijk omdat de uitvoering van infrastructuurwerken noodzakelijk is.

In 2007 werden 7 klachtdossiers i.v.m. laattijdige straat- en stoepherstellingen behandeld. 1 klacht van ongegrond. De 6 gegrounde klachten werden opgelost door een onmiddellijke herstelling van het euvel.

Een weinig klantvriendelijke houding van technische medewerkers, niet-naleven van afspraken, ... vormden de overige klachten. Deze klachten werden in het merendeel van de gevallen als geground gekwalificeerd.

C. Actiepunten

In 2006 was reeds 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 . In 2007 werd de nieuwe software ontwikkeld en deze zal vanaf maart 2008 in gebruik worden genomen.

Een grondige opleiding van de klantendienst-medewerkers is hieraan verbonden.

M.b.t. de problematiek van de solidariteire aansprakelijkheid eigenaar-verbruiker, zullen de bevoegde instanties van de VMW in West-Vlaanderen onderzoeken hoe er een passende regeling kan uitgewerkt worden tussen VMW, OCMW's en Huisvestingsmaatschappijen waarin rekening wordt gehouden met de verantwoordelijkheden en de rechten van alle betrokken partijen.

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.

De aannemers die in opdracht van de VMW straatherstellingen uitvoeren, worden gewezen op het grote belang dat dergelijke werken tijdig en naar behoren worden uitgevoerd.

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten (= enkel klachten tegen de VREG):	12

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	12
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	6

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:	11
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	9

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:	1
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:	3
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	7
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen: VEA	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.

Er werden drie klachten ontvangen over de leveranciersvergelijkingsmodule op de website van de VREG. Deze klachten bleken ongegrond en voornamelijk hun oorzaak te vinden in het feit dat de gebruikers van de vergelijking verkeerde veronderstellingen hadden over de functie en/of de mogelijkheden van de vergelijkingsmodule.

- In één dossier werd geklaagd over het feit dat de resultaten van de leveranciersvergelijking van de VREG niet overeenstemmen met de prijzen op de websites van de leveranciers. Als antwoord op deze klacht kon worden verwezen naar de toelichting op de resultatenpagina van de leveranciersvergelijking, waarop wordt toegelicht omwille van welke redenen deze gegevens inderdaad kunnen verschillen. (o.a. leveranciers houden geen rekening met de invoering van het weekendtarief, de VREG houdt geen rekening met eventuele kortingen en promoties, ...).
- Een andere persoon klaagde over het feit dat de leveranciersvergelijking niet toeliet om een leveranciersvergelijking te maken voor bedrijven. Hierop kon worden geantwoord dat de leveranciersvergelijking inderdaad enkel bestemd is voor huishoudelijke afnemers, en ook enkel wordt aangeboden voor deze doelgroep op de website. Bedrijven dienen, gezien hun vaak specifieke afnameprofiel, eventuele nood aan piekvermogens en hogere aansluitvermogen immers beter zelf een offerte op maat aan te vragen bij de verschillende energieleveranciers.
- Een derde persoon klaagde over het feit dat het invullen van zijn verbruiksgegevens in de leveranciersvergelijking een ander resultaat opleverde dan datgene opgenomen in de eindafrekening van zijn leverancier. Aan deze persoon werd gemeld dat het niet mogelijk is om een eindafrekeningsfactuur na te rekenen via de module (= prijzen van het verleden). Deze module is enkel bestemd om gebruikers bij te staan bij het zoeken van een nieuwe leverancier (= prijzen voor de komende 12 maanden). Dit staat ook zo duidelijk gemeld in de hoofding van deze internetpagina.

Drie klachten handelden over de behandeling door de VREG van dossiers tot aanvraag van groenestroomcertificaten. Al deze klachten waren ontvankelijk, doch ongegrond. In één klacht bleek de klager verkeerde veronderstellingen te hebben over de toekenning van groenestroomcertificaten: de VREG kent geen groenestroomcertificaten toe voor de opgewekte elektriciteit via zonnepanelen vóór de indiening en goedkeuring van de aanvraag tot groenestroomcertificaten en de VREG koopt geen groenestroomcertificaten op na de toekenning ervan. In de twee andere klachten werd geklaagd over de lange behandelingsduur van een aanvraag. Na onderzoek van deze dossiers bleek dat de klager in één dossier de gevraagde bijkomende informatie nog niet bezorgd had en daardoor het dossier niet verder kon worden behandeld. In het ander dossier bleek de wettelijk voorziene behandelingstermijn nog niet overschreden.

Drie klachten handelden over de behandeling door de VREG van klachten tegen marktpartijen (leveranciers en netbeheerders).

- Een persoon klaagde over het uitblijven van een antwoord van de VREG. Na onderzoek bleek dat het betrokken bedrijf nooit een klacht had ingediend bij de VREG. Deze klacht werd als ongegrond afgewezen.
- In een ander dossier bleek de klacht door een verkeerde manipulatie van de e-mail waarin de klacht werd geformuleerd, te zijn verloren gegaan. Deze klacht werd als gegrond beschouwd.
- Volgens de Vlaamse Ombudsdienst verweet een derde klager de VREG een te minimale behandeling van zijn klacht. Uit onderzoek van het dossier bleek dat de klager wel tevreden was over de dienstverlening door de VREG aangezien zijn klacht ondertussen, via de tussenkomst van de VREG, opgelost werd.

In twee dossiers werd geklaagd over ontoereikende informatieverlening door de VREG op een vraag tot informatieverlening over de marktwerking. In één dossier bleek deze klacht gegrond en werd na ontvangst van de klacht een meer afdoend antwoord bezorgd. In het ander dossier bleek uit onderzoek van het dossier dat meerdere malen een correct en afdoend antwoord werd bezorgd aan de betrokken persoon en werd de klacht bijgevolg als ongegrond beoordeeld.

Eén klacht was gericht tegen een beleidsmaatregel (invoering “weekenttarief”) en werd bijgevolg als onontvankelijk beschouwd.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

In vergelijking met vorig jaar is er een stijging waar te nemen van het aantal ingediende klachten tegen de VREG (12 in 2007 ten opzichte van 7 in 2006).

Bovendien bleken 2 klachten gegrond, terwijl in 2006 geen enkele klacht gegrond bleek.

Het aantal klachten ingediend tegen de VREG en de aard van ervan zijn echter niet van die aard om bezorgd te worden over de dienstverlening door de VREG. Verkeerde veronderstellingen lagen vaak aan de oorzaak van de klacht. In de andere gevallen kon een nadere toelichting bij de stand van zaken inzake de behandeling van een dossier vaak de wroef wegnemen.

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 de webpagina's m.b.t. de leveranciersvergelijking van de VREG werd op iedere pagina duidelijk gemeld dat de leveranciersvergelijking niet bedoeld is om een eindafrekening na te rekenen.
- De inhoud van de modelbrieven die gestuurd worden aan eigenaars van zonnepanelen die een aanvraag tot het verkrijgen van groenestroomcertificaten hebben ingediend, werd aangepast. Zo werd duidelijkere toelichting gegeven over hoeveel en wanneer er groenestroomcertificaten worden toegekend door de VREG en op welke wijze ze deze groenestroomcertificaten kunnen verkopen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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](#)

Bijlage 1

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

Naam van uw dienst: Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn

Bij VVM De Lijn worden de **'gewone' klantenreacties** en de klantenreacties in het kader van de procedure **'Administratieve boetes'** apart behandeld. Een rapport met de bespreking van de klantenreacties 2007 in het kader van de procedure 'Administratieve boetes', vindt u terug in bijlage 3.

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	21.725

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	15.568
	meer dan 45 dagen:	3.119
	gemiddeld aantal dagen:	26,60

Het aantal klachten is in 2007 gestegen met 4,03%. Hierdoor steeg de gemiddelde afhandeltermijn van een klacht met 0,75 dagen (+ 2,90%). De Lijn heeft hierop gereageerd door de werking van haar klantendiensten (zowel centraal als in de entiteiten) nog verder te optimaliseren en waar nodig (tijdelijk) extra staffing te voorzien.

Positief is dat er van alle klachten die in 2007 geregistreerd werden, er 86,02% beantwoord werden in hetzelfde jaar. In 2006 en 2005 bedroeg deze indicator respectievelijk 84,35% en 80,92%.

Aan de basis van de 21.725 klachten liggen 21.216 klantencontacten. Dit wil zeggen dat 509 klachten door onze klanten ingediend werden te samen met een andere klacht.

De Lijn registreert via haar geïntegreerd systeem niet alleen haar **klachten** maar ook **vragen, suggesties en felicitaties**. (= **klantenreacties**). Hieronder vindt u een kort overzicht van de klantenreacties per soort.

	Aantal
Felicitering	324
Klacht	21.725
Suggestie	416
Vraag	3.782
Totaal	26.247

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:	21.725
---------------------------------------	--------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	21.725
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	18.687
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	3.038

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 EVA'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.

Van de 21.725 klachten die in 2007 geregistreerd zijn, werden er 18.687 opgelost in 2007. 3.038 klachten zullen in 2008 opgelost 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:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

De hierboven vermelde indeling is bij De Lijn niet van toepassing. De Lijn classificeert haar klantenreacties volgens een uitgebreide codificatie (zie bijlage 2 werkblad 'Codificatie detail (2)' – 'Klachtenbeeld De Lijn 2007: Reacties per inhoudelijke categorie sortering op aantal').

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:	2.037
	mail:	6.237
	telefoon:	12.865
	fax:	78
	bezoek:	508

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	17.027
	via kabinet:	245
	via Vlaamse ombudsdienst:	211
	via georganiseerd middenveld:	423
	andere kanalen:	3.819

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 bijlage 2 werkblad 'Codificatie detail (2)' – 'Klachtenbeeld De Lijn 2007: Reacties per inhoudelijke categorie sortering op aantal'.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Het totaal aantal klachten steeg in 2007 tot 21.725. Dit is een stijging met 842 eenheden of 4,03% t.o.v. 2006. Deze stijging is enerzijds lager dan de toename van het aantal reizigers in 2007 met 4,40%. Twee belangrijkste toenames van klachten zijn:

- Lancering nieuwe website De Lijn: Door technische problemen bij de opstart van de routeplanner
- Bereikbaarheid belbuscentrale Oost-Vlaanderen

Het aantal klachten dat over beide items in 2007 geregistreerd werd, ligt 1.176 eenheden hoger dan in 2006. De Lijn is zich ten volle bewust van beide pijnpunten en er wordt intensief aan gewerkt om deze zo snel mogelijk op te lossen.

De top tien van de klachten wordt gevormd door:

Codificatie	2007	2006	% evolutie
7.1.4 SERVICE CHAUFFEURS-klantvriendelijkheid / voorkomen	2.827	2657	+ 6%
7.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	2.670	2606	+ 2%
2.5 STIPTHEID - rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	1.301	1099	+ 18%
7.1.5 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	1.042	1010	+ 3%
1.7 AANBOD - capaciteitsproblemen	996	1020	- 2%
2.2 STIPTHEID -te laat gereden tgv externe oorzaak	934	910	+ 3%
7.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	884	675	+ 31%
7.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	830	954	- 13%
3.1.4 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	753	1096	- 31%
1.1 AANBOD - frequentie /amplitude	655	698	- 6%

Correctere codificatie tgv optimalisatie klantendiensten.

Zie bijlage 2 voor uitgebreide analyse.

In de top tien valt op dat:

- De investeringen die De Lijn gedaan heeft om enerzijds haar voorverkoopnetwerk drastisch uit te breiden en anderzijds haar vervoerbewijzen en tarieven te vereenvoudigen, leveren resultaat op. Het aantal klachten in verband met '**Betalingswijze en aankoopmogelijkheden**' is met maar liefst 31,00% gedaald.
- De inspanningen die De Lijn levert om het aantal klachten over '**Halte voorbijgereden**' (aanbeveling Vlaams Ombudsdienst jaarverslag 2006) te stabiliseren en vervolgens te verminderen, beginnen hun vruchten af te werpen. Onder andere het strategisch project 'Veilig op weg' levert hier een forse bijdrage toe.
- De Lijn moet blijvende inspanningen leveren in verband met '**Service chauffeurs**' via o.a. jaarlijkse klantvriendelijkheidsopleidingen en een zeer korte opvolging van individuele chauffeurs via controleverslagen en klantenreacties. Er is ook nood aan een verbetering van de relatie tussen de chauffeurs en **andere weggebruikers** zoals o.a. automobilisten en fietsers. De toenemende verkeersdrukte zorgt er voor dat er conflicten ontstaan tussen onze chauffeurs en andere weggebruikers over bv. het niet verlenen van voorrang, het verlaten van de bushalte en het verhinderen van de doorgang. Om de relatie met andere weggebruikers te verbeteren, levert De Lijn reeds inspanningen via o.a. het project 'Verkeersproblematiek/Opleiding andere weggebruikers' (zie ook punt 4).
- De codificaties **2.5** en **7.1.9** elkaars klantenreacties bijna volledig 'overnemen'. Codificatie 2.5 stijgt met 18% terwijl 7.1.9 daalt met 13%. Dit is het gevolg van de verdere professionalisering van onze klantendiensten waarbij d.m.v. een algemene handleiding 'Klantenreacties' en een algemene opleiding klantenreacties er gewerkt is geweest aan een uniformisatie van de behandeling en codificatie van klantenreacties.

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 Lijn levert over alle provincies heen continue inspanningen om de tevredenheid van de reizigers te bewaken en te verhogen.

a) Service chauffeur

Een aantal projecten in dragen specifiek bij tot het verbeteren van de relatie tussen onze chauffeurs en onze reizigers. Voorbeelden hiervan zijn o.a.:

- **Project 'Relatie klant-chauffeur'**: Doel is een positief 'gedrag' uit te dragen door chauffeurs te valoriseren in hun job, gedragsregels voor te stellen en fierheid in hun job te geven. Tevens wordt aan onze klanten gemeld wat zij mogen verwachten van De Lijn en aan welke gedragsregels zij zich moeten houden.
- **Project 'Opleiding'**: De basisopleiding die elke beginnende chauffeur bij De Lijn geniet (zowel regie als exploitanten), wordt uitgebreid met modules die als bedoeling hebben het bijbrengen van de juiste uniforme, klantvriendelijke en sociale rustbevorderende houding tegenover reizigers (3 extra dagen). Tijdens de jaarlijkse voortgezette opleiding voor chauffeurs worden de bovenvermelde attitudemodules verder uitgediept.
- **Project 'Samenwerking met scholen en jongerenverenigingen'**: De Lijn gaat het engagement aan om preventieve acties te ondersteunen en goede praktijken te initiëren in samenwerking met lokale besturen en scholen. Het doel is ook hier om de relatie tussen onze chauffeurs en bepaalde doelgroepen te optimaliseren.
- **Project 'Verkeersproblematiek/Opleiding andere weggebruikers'**: Het laten opnemen van de karakteristieken en de maatschappelijke functie van het openbaar vervoer in de lespakketten van zowel het secundair onderwijs (eindtermen) als de auto- en motorrij scholen.
- **Project 'Vooraan opstappen'**: Op verschillende proeflijnen werd vooraan opstappen verplicht. Dit bevordert het persoonlijk contact tussen onze chauffeurs en onze reizigers.

b) Aanbod/Stiptheid/Frequentie

De Lijn werkt hieraan door:

- Continu haar dienstregeling bij te sturen naar aanleiding van klantenreacties en verslagen van chauffeurs en/of controleurs. Een klassiek voorbeeld hiervan zijn de herschikkingen bij het begin van het schooljaar (bv. ritten en/of aansluitingen verlaten of vervroegen ; optimalisatie van het ingezet materieel).
- Continu te zoeken naar mogelijkheden om haar voorverkoopsnetwerk uit te breiden om de verkoop van vervoerbewijzen bij onze chauffeurs te verminderen en zo de stiptheid te verhogen. In 2007 steeg het aandeel voorverkoop van 59% naar 65%. In Antwerpen en Gent werd in 2007 het proefproject 'SMS-ticketing' gelanceerd. Reizigers kunnen hier via SMS een vervoerbewijs bestellen.
- Continue monitoring van de ritten via GPS.
- Continue klantentevredenheidsmetingen rond 8 strategische factoren.
- Het implementeren van netmanagementprojecten. Bij netmanagementprojecten wordt er steeds gestart vanuit een potentieelonderzoek waarbij de behoeftes van onze klanten duidelijk in beeld gebracht worden:
 - Moet er een nieuwe reisweg komen?
 - Moet de reisweg aangepast worden?
 - Moet er een verhoging van de frequentie komen?
 - Moeten de aansluitingen met bv. de trein aangepast worden?

De keuze van de netmanagementprojecten gebeurt steeds op basis van volgende criteria:

- Netto-reizigerswinst
 - Verschuiven van het verplaatsingsgedrag van de burger naar duurzame vervoermodi
 - Netto-reizigerswinst/kost
 - Milieu
 - Verkeersveiligheid
- Strategisch project 2008 rond capaciteitsproblemen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

De procedure in verband met klachtenbehandeling is in 2007 niet veranderd.

Er hebben in 2007 enkele vergaderingen plaatsgevonden tussen de Vlaamse Ombudsdienst en De Lijn waarin het verschil tussen de procedure 'Klachtenbehandeling' en de procedure 'Administratieve boetes' uitgeklaard werd. Zie bijlage 3 voor een rapport met de bespreking van de klantenreacties 2007 in het kader van de procedure 'Administratieve boetes'.

Suggesties?

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

Geen suggesties.

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](#)

Klachtenbeeld De Lijn 2007 - Reacties per inhoudelijke categorie zonder sortering

	Aantal
10.1 TOEGANKELIJKHEID - haltes	59
10.2 TOEGANKELIJKHEID - premetro	16
10.3 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	132
10.4 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	6
10.5 TOEGANKELIJKHEID - andere	18
11.1 VOORLOPIGE CODE	166
11.2 ANDERE	266
1.1 AANBOD - frequentie /amplitude	655
12.1 VVK	100
1.2 AANBOD - trajectaanpassing (kleine variante)	115
1.3 AANBOD - uitbreiding (woonwijk/attractiepool)	106
1.4 AANBOD - Verzoek om bijkomende halte	121
1.5 AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	70
1.6 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/andere	120
1.7 AANBOD - capaciteitsproblemen	996
1.8 AANBOD - omleiding (structureel)	272
1.9 AANBOD - andere	100
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden tgv externe oorzaak	232
2.2 STIPTHEID -te laat gereden tgv externe oorzaak	934
2.3 STIPTHEID - te vroeg gereden tgv interne (technische) oorzaak	31
2.4 STIPTHEID - te laat gereden tgv interne (technische) oorzaak	79
2.5.1 STIPTHEID - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk) interne oorzaak	55
2.5.2 STIPTHEID - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk) externe oorzaak	18
2.5 STIPTHEID - rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	1.301
2.6.1 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn interne oorzaak	11
2.6.2 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn externe oorzaak	12
2.6 STIPTHEID - niet halen voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn	152
2.7.1 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere interne oorzaak	3
2.7.2 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere externe oorzaak	8
2.7 STIPTHEID - niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere	123
3.1.1 PRIJS & BETALINGSWIJZE - duidelijkheid mbt de verschillende vervoerbewijzen	167
3.1.2 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt algemeen tarief	122
3.1.3 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt tot voordeel- of doelgroeptarief	92
3.1.4 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	753
3.2.1 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodagebruik	121
3.2.2 PRIJS & BETALINGSWIJZE - betwisting toeslagen (boetes)	90
4.1.1 INFRASTRUCTUUR - aanwezigheid informatie aan haltes	260
4.1.2 INFRASTRUCTUUR -duidelijkheid van informatie aan haltes	148
4.2 INFRASTRUCTUUR - toestand halte-infrastructuur	307
4.3 INFRASTRUCTUUR - verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	53
4.4 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm gebouwen	7
4.5 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm publiciteit aan haltes/gebouwen	4
5.1 VOERTUIGEN - constructie voertuigen (structureel)	87
5.2.1 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	37
5.2.2 VOERTUIGEN - opmerkingen ivm publiciteit op de voertuigen	7
6.1 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	39
6.2 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	56
6.3 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel met betrekking tot gedrag medereiziger	288
6.4 VEILIGHEIDSGEVOEL - verzoek om extra controle	35
7.1.10 SERVICE CHAUFFEURS - Niet halen voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn	92
7.1.11 SERVICE CHAUFFEURS - Niet halen voorziene aansluiting De Lijn/andere	27
7.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - rit te vroeg gereden (menselijke oorzaak)	523
7.1.2 SERVICE CHAUFFEURS - rit met vertraging gereden (menselijke oorzaak)	211
7.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	2.670
7.1.4 SERVICE CHAUFFEURS-klantvriendelijkheid / voorkomen	2.827

7.1.5 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	1.042
7.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	884
7.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - geldconflicten	256
7.1.8. SERVICE CHAUFFEURS - felicitaties	25
7.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	830
7.2.1 SERVICE ONTROLEURS & PTers - gedrag en optreden	80
7.2.2 SERVICE CONTROLEURS & PTers - felicitaties	3
7.3.1 SERVICE LIJNWINKEL/LOKET/INFODIENST - gedrag en optreden	109
7.3.2 SERVICE LIJNWINKEL/LOKET/INFODIENST -felicitaties	1
7.4.1 SERVICE BELBUSCENTRALE - gedrag/optreden	166
7.5.1 SERVICE KLANTENDIENST -afhandeling dossiers	91
7.5.2 SERVICE KLANTENDIENST - gedrag en optreden	5
7.5.3 SERVICE KLANTENDIENST - felicitaties	1
7.6.1 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - coorectheid uitvoering	17
7.6.2 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - gedrag en optreden	2
7.7 SERVICE PERSONEEL - algemeen	24
8.1.1 INFO: BEREIKBAARHEID-OPENINGSTIJDEN - infonummer / lijnwinkel	21
8.1.2 INFO: BEREIKBAARHEID/OPENINGSTIJDEN - belbusnummer	545
8.1.3 INFO: BEREIKBAARHEID/OPENINGSTIJDEN - klantendienst	2
8.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID -informatie mbt dienstregelingen en trajecten (netplan)	186
8.2.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - tarieven	7
8.2.3 INFO: BESCHIKBAARHEID -infunummer & belbusnummer	31
8.2.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	368
8.2.5 INFO BESCHIKBAARHEID--PROMOTIE	2
8.2.6 INFO: BESCHIKBAARHEID van lijnfilms	15
8.2.7 INFO: BESCHIKBAARHEID -andere	19
8.3.1 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID van info ivm dienstregeling en trajecten (netpla	161
8.3.2 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -info ivm tarieven	8
8.3.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -infunummer en belbusnummer	14
8.3.4 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - website	582
8.3.5 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -promotiemateriaal	7
8.3.6 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - lijnfilms	29
8.3.7 INFO: DUIDELIJKHEID/BEREIKBAARHEID - andere	30
9.1 OMGEVINGSFACTOREN- voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	314
9.2.1 OMGEVINGSFACTOREN - spoor en bovenleidingen	66
9.2.2 OMGEVINGSFACTOREN - gebouwen & ligging	17
9.2.3 OMGEVINGSFACTOREN - locatie halte	155
9.2.4 OMGEVINGSFACTOREN - nieuwe inplantingen (gebouwen - sporen)	8
Zonder codificatie	302
Totaal	21.725

Klachtenbeeld De Lijn 2007 - Reacties per inhoudelijke categorie sortering op aantal

Correctere codificatie door optimalisatie klantendiensten

	2007	2006	% verschil	
7.1.4 SERVICE CHAUFFEURS-klantvriendelijkheid / voorkomen	2.827	2.657	6,40%	
7.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	2.670	2.606	2,46%	
2.5 STIPTHEID - rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	1.301	1.099	18,38%	Zie 7.1.9 & 2.5.1 & 2.5.2
7.1.5 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	1.042	1.010	3,17%	
1.7 AANBOD - capaciteitsproblemen	996	1.020	-2,35%	
2.2 STIPTHEID -te laat gereden tgv externe oorzaak	934	910	2,64%	Zie 7.1.2
7.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	884	675	30,96%	
7.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	830	954	-13,00%	Zie 2.5
3.1.4 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	753	1.096	-31,30%	
1.1 AANBOD - frequentie /amplitude	655	698	-6,16%	
8.3.4 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - website	582	139	318,71%	
8.1.2 INFO: BEREIKBAARHEID/OPENINGSTIJDEN - belbusnummer	545	110	395,45%	
7.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - rit te vroeg gereden (menselijke oorzaak)	523	361	44,88%	Zie 2.1
8.2.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	368	70	425,71%	
9.1 OMGEVINGSFACTOREN- voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	314	279	12,54%	
4.2 INFRASTRUCTUUR - toestand halte-infrastructuur	307	175	75,43%	
Zonder codificatie	302	213	41,78%	
6.3 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel met betrekking tot gedrag medereiziger	288	230	25,22%	
1.8 AANBOD - omleiding (structureel)	272	278	-2,16%	
11.2 ANDERE	266	262	1,53%	
4.1.1 INFRASTRUCTUUR - aanwezigheid informatie aan haltes	260	225	15,56%	
7.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - geldconflicten	256	265	-3,40%	
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden tgv externe oorzaak	232	253	-8,30%	Zie 7.1.1 & 2.3
7.1.2 SERVICE CHAUFFEURS - rit met vertraging gereden (menselijke oorzaak)	211	212	-0,47%	Zie 2.2 & 2.4
8.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID -informatie mbt dienstregelingen en trajecten (netplan)	186	161	15,53%	
3.1.1 PRIJS & BETALINGSWIJZE - duidelijkheid mbt de verschillende vervoerbewijzen	167	117	42,74%	
11.1 VOORLOPIGE CODE	166	296	-43,92%	
7.4.1 SERVICE BELBUSCENTRALE - gedrag/optreden	166	187	-11,23%	
8.3.1 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID van info ivm dienstregeling en trajecten (netpla	161	229	-29,69%	
9.2.3 OMGEVINGSFACTOREN - locatie halte	155	193	-19,69%	
2.6 STIPTHEID - niet halen voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn	152	161	-5,59%	Zie 7.1.10 & 2.6.1 & 2.6.2
4.1.2 INFRASTRUCTUUR -duidelijkheid van informatie aan haltes	148	148	0,00%	
10.3 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	132	123	7,32%	
2.7 STIPTHEID - niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere	123	137	-10,22%	Zie 7.1.11 & 2.7.1 & 2.7.2
3.1.2 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt algemeen tarief	122	282	-56,74%	
1.4 AANBOD - Verzoek om bijkomende halte	121	131	-7,63%	
3.2.1 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodagebruik	121	181	-33,15%	
1.6 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/andere	120	111	8,11%	
1.2 AANBOD - trajectaanpassing (kleine variante)	115	147	-21,77%	
7.3.1 SERVICE LIJNWINKEL/LOKET/INFODIENST - gedrag en optreden	109	88	23,86%	
1.3 AANBOD - uitbreiding (woonwijk/attractiepool)	106	112	-5,36%	
12.1 VVK	100	248	-59,68%	
1.9 AANBOD - andere	100	124	-19,35%	
3.1.3 PRIJS & BETALINGSWIJZE - opmerkingen mbt tot voordeel- of doelgroepertarif	92	117	-21,37%	
7.1.10 SERVICE CHAUFFEURS - Niet halen voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn	92	143	-35,66%	Zie 2.6 & 2.6.1 & 2.6.2
7.5.1 SERVICE KLANTENDIENST -afhandeling dossiers	91	90	1,11%	
3.2.2 PRIJS & BETALINGSWIJZE - betwisting toeslagen (boetes)	90	80	12,50%	
5.1 VOERTUIGEN - constructie voertuigen (structureel)	87	107	-18,69%	
7.2.1 SERVICE ONTROLEURS & PTers - gedrag en optreden	80	97	-17,53%	
2.4 STIPTHEID - te laat gereden tgv interne (technische) oorzaak	79	45	75,56%	Zie 7.1.2
1.5 AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	70	68	2,94%	
9.2.1 OMGEVINGSFACTOREN - spoor en bovenleidingen	66	79	-16,46%	
10.1 TOEGANKELIJKHEID - haltes	59	51	15,69%	
6.2 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	56	72	-22,22%	
2.5.1 STIPTHEID - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk) interne oorzaak	55	329	-83,28%	Zie 2.5
4.3 INFRASTRUCTUUR - verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	53	60	-11,67%	
6.1 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	39	29	34,48%	
5.2.1 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	37	31	19,35%	
6.4 VEILIGHEIDSGEVOEL - verzoek om extra controle	35	52	-32,69%	
2.3 STIPTHEID - te vroeg gereden tgv interne (technische) oorzaak	31	17	82,35%	Zie 2.1
8.2.3 INFO: BESCHIKBAARHEID -infunummer & belbusnummer	31	19	63,16%	
8.3.7 INFO: DUIDELIJKHEID/BEREIKBAARHEID - andere	30	19	57,89%	
8.3.6 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - lijnfilms	29	38	-23,68%	
7.1.11 SERVICE CHAUFFEURS - Niet halen voorziene aansluiting De Lijn/andere	27	40	-32,50%	Zie 2.7 & 2.7.1 & 2.7.2
7.1.8. SERVICE CHAUFFEURS - felicitaties	25	14	78,57%	
7.7 SERVICE PERSONEEL - algemeen	24	25	-4,00%	
8.1.1 INFO: BEREIKBAARHEID-OPENINGSTIJDEN - infonummer / lijnwinkel	21	17	23,53%	
8.2.7 INFO: BESCHIKBAARHEID -andere	19	11	72,73%	
10.5 TOEGANKELIJKHEID - andere	18	27	-33,33%	
2.5.2 STIPTHEID - Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk) externe oorzaak	18	29	-37,93%	Zie 2.5
7.6.1 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - coorectheid uitvoering	17	10	70,00%	
9.2.2 OMGEVINGSFACTOREN - gebouwen & ligging	17	8	112,50%	
10.2 TOEGANKELIJKHEID - premetro	16	15	6,67%	
8.2.6 INFO: BESCHIKBAARHEID van lijnfilms	15	10	50,00%	
8.3.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - infonummer en belbusnummer	14	18	-22,22%	
2.6.2 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn externe oorzaak	12	13	-7,69%	Zie 2.6 & 2.6.1 & 7.1.10

Krijgen bij afsluiten nog een def. codificatie!

Krijgen bij afsluiten nog een def. codificatie!

2.6.1 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/De Lijn interne oorzaak	11	23	-52,17%	Zie 2.6 & 2.6.2 & 7.1.11
2.7.2 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere externe oorzaak	8	10	-20,00%	Zie 2.7 & 2.7.1 & 7.1.11
8.3.2 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -info ivm tarieven	8	15	-46,67%	
9.2.4 OMGEVINGSFACTOREN - nieuwe inplantingen (gebouwen - sporen)	8	11	-27,27%	
4.4 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm gebouwen	7	12	-41,67%	
5.2.2 VOERTUIGEN - opmerkingen ivm publiciteit op de voertuigen	7	8	-12,50%	
8.2.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - tarieven	7	9	-22,22%	
8.3.5 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -promotiemateriaal	7	4	75,00%	
10.4 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	6	9	-33,33%	
7.5.2 SERVICE KLANTENDIENST - gedrag en optreden	5	4	25,00%	
4.5 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm publiciteit aan haltes/gebouwen	4	6	-33,33%	
2.7.1 STIPTHEID - Niet halen van voorziene aansluiting De Lijn/andere interne oorzaak	3	6	-50,00%	Zie 2.7 & 2.7.2 & 7.1.11
7.2.2 SERVICE CONTROLEURS & PTers - felicitaties	3	1	200,00%	
7.6.2 SERVICE EXTRA DIENSTEN / SPECIAAL VERVOER - gedrag en optreden	2	1	100,00%	
8.1.3 INFO: BEREIKBAARHEID/OPENINGSTIJDEN - klantendienst	2	1	100,00%	
8.2.5 INFO BESCHIKBAARHEID--PROMOTIE	2	7	-71,43%	
7.3.2 SERVICE LIJNWINKEL/LOKET/INFODIENST - felicitaties	1	0		
7.5.3 SERVICE KLANTENDIENST - felicitaties	1	2	-50,00%	
Totaal	21.725	20.883	4,03%	

Klachtenbeeld De Lijn 2007 - Aantal reacties per klant

opmerking: exclusief anonieme klachten

Aantal klachten	Klanten
1	17438
2	1022
3	159
4	49
5	24
6	3
7	2
8	3
9	3
11	2
14	1
# klachten :	20394

Klachtenbeeld De Lijn 2007 - Gemiddelde antwoordtermijn

Termijn	Aantal	% totaal
01-20	10871	58,17 %
21-45	4697	25,14 %
46-90	2211	11,83 %
90+	908	4,86 %
Totaal	18687	

Aantal	Mediaan	Gemiddeld
18687	20	26,60

Bijlage 3

Voor 2007 werden er 34.128 PVs uitgeschreven (dd. 10/01/2008).

Overzicht per entiteit:

Entiteit	Aantal dossiers	Percentage
Antwerpen	19.892	58,29 %
Limburg	1.673	4,90 %
Oost-Vlaanderen	8.923	26,15 %
Vlaams-Brabant	2.363	6,92 %
West-Vlaanderen	1.277	3,74 %
Totaal	34.128	100,00 %

Tot op heden ontvingen we 7.963 (23.33%) reacties en verzoekschriften.

We ontvingen in totaal 6.480 (18.99%) reacties:

Entiteit	Aantal dossiers	Enkel reactie	Percentage
Antwerpen	19.892	3.623	18,21 %
Limburg	1.673	457	27,32 %
Oost-Vlaanderen	8.923	1.901	21,30 %
Vlaams-Brabant	2.363	326	13,80 %
West-Vlaanderen	1.277	173	13,55 %
Totaal	34.128	6.480	18,99 %

Deze reacties (d.i. de eerste fase in de procedure – 30 dagen na de vaststelling) werden beoordeeld of het al dan niet een gegronde reactie betrof:

- Gegronde reactie: 1.594 dossiers (24.60%)
- Niet-gegronde reactie: 2.100 dossiers (32.41%)

In deze eerste fase worden ook de dossiers voor vaststelling 03 (“Abonnement vergeten”) nagekeken op een geldig abonnement op moment van vaststelling:

- Aantal dossiers: 10.453 dossiers
- Reactie Geldig abonnement: 2.783 dossiers (42.95%)
- Geen reactie geldig abonnement: 2.980 dossiers

Overzicht:

Entiteit	Aantal dossiers met reactie	Reactie gegrond	Percentage	Reactie ongegrond	Percentage	Abonnement Geldig - Seponeren	Percentage
Antwerpen	3.622	719	19,85%	1.005	27,75%	1.898	52,40%
Limburg	455	169	37,14%	152	33,41%	134	29,45%
Oost-Vlaanderen	1.901	467	24,57%	773	40,66%	661	34,77%
Vlaams-Brabant	326	180	55,21%	96	29,45%	50	15,34%
West-Vlaanderen	173	59	34,10%	74	42,77%	40	23,12%
Totaal	6.477	1.594	24,61%	2.100	32,42%	2.783	42,97%

Van het aantal ontvangen reacties (6.480) worden er in totaal 4.377 (67.55%) dossiers geseponeerd.

Daarenboven worden er nog 2.980 dossiers geseponeerd voor vaststelling 03 ("Abonnement vergeten", indien niet in staat van recidive), maakt een totaal van 7.357 geseponeerde dossiers in de eerste fase van de procedure.

We ontvingen in totaal 1.483 (4.35%) verzoekschriften.

Deze verzoekschriften (d.i. de tweede fase in de procedure – 30 dagen na versturen van onze aangetekende zending dat de boete opgelegd werd), worden opgedeeld in verzoekschrift na (niet-gegronde) reactie (tweede reactie van klant) en verzoekschrift zonder reactie (eerste reactie van klant):

Verzoekschriften na reactie:

Entiteit	Totaal Aantal	Verzoekschrift gegrond - seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongegrond	Percentage
Antwerpen	127	52	40,94%	75	59,06%
Limburg	18	9	50,00%	9	50,00%
Oost-Vlaanderen	64	23	35,94%	41	64,06%
Vlaams-Brabant	17	8	47,06%	9	52,94%
West-Vlaanderen	10	1	10,00%	9	90,00%
Totaal	236	93	39,41%	143	60,59%

Verzoekschriften zonder reactie:

Entiteit	Totaal Aantal	Verzoekschrift geground - seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongeground	Percentage
Antwerpen	634	278	43,85 %	356	56,15 %
Limburg	87	58	66,67 %	29	33,33 %
Oost-Vlaanderen	291	135	46,39 %	156	53,61 %
Vlaams-Brabant	165	117	70,91 %	48	29,09 %
West-Vlaanderen	70	33	47,14 %	37	52,86 %
Totaal	1.247	621	49,80 %	626	50,20 %

- Totaal gegrounde verzoekschriften: 714 dossiers (48.15%)
- Totaal niet-gegronde verzoekschriften: 769 dossiers (51.85%)

In het totaal werden er in de eerste (7.357 dossiers) en tweede (714 dossiers) fase **8.071 dossiers (23,65%) geseponerd**.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat, voor de in 2007 uitgeschreven PVs, de procedure nog niet voor alle dossiers afgelopen is en er nog reacties en verzoekschriften te beoordelen zullen zijn.

Tevens werd er met de invoering van de Overlastboetes (dd. 1 april 2007) voor alle overtreders met een schone lei gestart wat betreft recidivisme.

**Vragenlijst voor het verslag 2007
over uw klachtenmanagement**

Agentschap Wegen en Verkeer

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	183

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	128
	meer dan 45 dagen:	49
	gemiddelde:	36,16

Aantal onontvankelijke klachten:	26
---	----

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:	13
	Geen belang:	1
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	11
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:	157
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	99
	deels gegrond:	50
	ongegrond:	34

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	135
	deels opgelost:	6
	onopgelost:	8

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	33
Ontoereikende informatieverstrekking:	11
Onvoldoende bereikbaarheid:	2
Onheuse bejegening:	3
Andere:	81

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	0
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	0
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Correcte bejegening:	0
Actieve dienstverlening:	0
Deugdelijke correspondentie:	0
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	0
Redelijke behandeltermijn:	0
Efficiënte coördinatie:	0
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	140
	mail:	29
	telefoon:	9
	fax:	4
	Bezoek (mondeling):	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	51
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	80
	via georganiseerd	37
	andere kanalen:	15

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.

Oorzaak	Aantal
Afvoerstelsel	8
Andere	9
Beplantingen	9
Communicatie	11
Convenanten	1
Facturen	2
Fietspaden	13
Gevaarlijke punten	4
Grondbeleid	5
Horizontale signalisatie	3
Investeringsprogramma	1
Kruispunten	7
Kunstwerken	2
Milieubeheer	7
Netheid	4
Nevenbedrijven	1
Onderhoudsprogramma	3
Openbare verlichting	12
Organisatie	3
Oversteekplaats	11
Parkeren	1
Toestand van de wegen	35
Vergunningen en adviezen	3
Verkeersbeheer	2
Verkeersgebeuren	10
Verkeersinformatie	1
Verticale signalisatie	2
Wegbebakening	1
Wegeniswerken	11
Winterdienst	1

Het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten

Oorzaak	Gegrond	Deels Gegrond	Ongegrond
Afvoerstelsel	4	3	1
Andere	7		2
Beplantingen	2	4	3
Communicatie	6	2	3
Convenanten			1
Facturen	1	1	
Fietspaden	7	5	1
Gevaarlijke punten	2	1	1
Grondbeleid	1	4	
Horizontale signalisatie	2		1
Investeringsprogramma		1	
Kruispunten	4	3	
Kunstwerken	1		1
Milieubeheer	1	4	2
Netheid	3		1
Nevenbedrijven			1
Onderhoudsprogramma	2		1
Openbare verlichting	7	2	3
Organisatie	1	1	1
Oversteekplaats	4	5	2
Parkeren			1
Toestand van de wegen	30	4	1
Vergunningen en adviezen	2		1
Verkeersbeheer	1	1	
Verkeersgebeuren	2	5	3
Verkeersinformatie		1	
Verticale signalisatie	1	1	
Wegbebakening	1		
Wegeniswerken	7	2	2
Winterdienst			1

Het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten.

Oorzaak	Opgelost	Deels Opgelost	In behandeling
Afvoerstelsel	7	1	
Andere	8		1
Beplantingen	9		
Communicatie	11		
Convenanten	1		
Facturen	2		
Fietspaden	12		1
Gevaarlijke punten	4		
Grondbeleid	5		
Horizontale signalisatie	2		1
Investeringsprogramma	1		
Kruispunten	7		
Kunstwerken	2		
Milieubeheer	7		
Netheid	4		
Nevenbedrijven	1		
Onderhoudsprogramma	3		
Openbare verlichting	12		
Organisatie	3		
Oversteekplaats	8	1	2
Parkeren	1		
Toestand van de wegen	29	3	3
Vergunningen en adviezen	3		
Verkeersbeheer	2		
Verkeersgebeuren	8	2	
Verkeersinformatie	1		
Verticale signalisatie	2		
Wegbebakening	1		
Wegeniswerken	10		1
Winterdienst	1		

Het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Oorzaak	Ombudsnormen	Aantal
Afvoerstelsel	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	3
	Andere	4
Andere	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	2
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	1
	Andere	1
Beplantingen	Niet-correcte beslissing	1
	Andere	7
Communicatie	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	3
	Onheuse bejegening	2
	Andere	5
Convenanten	Andere	1
Facturen	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Fietspaden	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	4
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Gevaarlijke punten	Andere	6
	Andere	4
Grondbeleid	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Andere	2
Horizontale signalisatie	Te lange behandeltermijn	2
	Andere	1
Investeringsprogramma		
Kruispunten	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Andere	6
Kunstwerken	Andere	2
Milieubeheer	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Andere	5

Netheid	Andere	4
Nevenbedrijven	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Onderhoudsprogramma	Te lange behandeltermijn	2
Openbare verlichting	Te lange behandeltermijn	2
	Andere	7
Organisatie	Te lange behandeltermijn	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Andere	1
Oversteekplaats	Te lange behandeltermijn	2
	Andere	6
Parkeren	Andere	1
Toestand van de wegen	Te lange behandeltermijn	8
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Andere	21
Vergunningen en adviezen	Niet-correcte beslissing	1
	Andere	1
Verkeersbeheer	Te lange behandeltermijn	1
	Onheuse bejegening	1
Verkeersgebeuren	Andere	10
Verkeersinformatie	Andere	1
Verticale signalisatie	Te lange behandeltermijn	1
	Andere	1
Wegbebakening	Te lange behandeltermijn	1
	Niet-correcte beslissing	1
Wegeniswerken	Te lange behandeltermijn	2
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Andere	7
Winterdienst	Andere	1

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Bespreking klachtenbeeld 2007

Naast klachten werden er in 2007 ook meldingen geregistreerd.

Een melding is een eerste oproep van een burger via verschillende kanalen (brief, e-mail, telefonisch, ...) die melding doet van een bepaald probleem die hij/zij ondervindt. Wordt er door de afdeling aan deze melding geen gevolg gegeven en dient de burger opnieuw contact op te nemen met de afdeling dan wordt deze tweede oproep als een klacht geregistreerd.

Het opvolgen van meldingen is dan ook één van de prioriteiten van de afdelingen. Dit heeft een vermindering van het aantal echte klachten als gevolg.

De ene afdeling heeft een lichte daling van het aantal 'echte' klachten vastgesteld, de andere afdeling heeft een lichte stijging waargenomen.

De meerderheid van de klachten werd per brief overgemaakt.

De klachten zijn eerder divers van aard: klachten in verband met de toestand van de wegen, de uitvoering van de wegwerkzaamheden, wegenwerken zoals openbare verlichting, signalisatie,

Twee afdelingen, met name de EM-afdelingen, hebben ook klachten betreffende onbetaalde facturen geregistreerd.

Statistisch gezien werd geen enkele ontvangstmelding buiten de voorziene termijn overgemaakt.

Alle openstaande dossiers met noemer "geen oplossing verstuurd" zijn beantwoord inclusief een voorstel van oplossing. Voor deze dossiers zal nog een definitieve herstellingsdatum aan de klachtencoördinator worden meegedeeld.

Evaluatie klachtenbeeld 2007

De afdelingen voeren een beleid waar veel aandacht besteed wordt aan het preventief actie voeren in het kader van het onderhoud van de wegen en het opsporen van gebreken aan het wegennet, dit door permanent toezicht op het wegennet te verzekeren. Wanneer er voldoende budgettaire middelen zijn, kan er tijdig en op een deskundige manier actie ondernomen worden. Dit leidt tot tevredenheid van de weggebruiker en heeft een vermindering van de klachten tot gevolg.

Een toename van de klachten is dan ook vaak te wijten aan een tekort aan kredieten voor onderhoud waardoor de kwaliteit van de wegen achteruitgaat.

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?

4.1 Concrete realisaties

Stafdienst

Geen

Afdeling Planning en Coördinatie

Geen

Afdeling Verkeerskunde

Geen

Afdeling Wegenbouwkunde

Geen

Afdeling Wegen en Verkeer Antwerpen

1. 1° Electriciteitskast is verplaatst.
2° De hindernissen op het fietspad zijn verwijderd
2. 1/ Op de eerste klacht was direct op geantwoord per mail.
2/ Geen
3. De fietspaden op de N70 werden vernieuwd tussen de lichten ter hoogte van de op- en afrit naar de E17 en het rondpunt ter hoogte van de Dwarslaan (sportcentrum Inesco). Dit zowel in de richting van Zwijndrecht als in de richting van Antwerpen. De zandfundering werd gestabiliseerd met cement en de verharding gebeurde in rode dubbele betonstraatstenen. De uitvoering gebeurde in de zomer van 2005. Op de brug over de snelweg bleven de betontegels behouden en werd een rode slemlaag gemarkeerd. De doortocht door Zwijndrecht werd een aantal jaar geleden volledig heraangelegd in het kader van de tramdoortrekking voorbij Zwijndrecht.
4. Volgende elementen zullen op korte termijn worden onderzocht:
 - bijkomende signalisatie.
 - een fysieke scheiding tussen de trambusbaan en de rijbaan
 - aanpassingen aan de verkeerslichten.Op middellange en lange termijn worden volgende punten onderzocht:
 - Inkleuring van de trambusbaan zodat het onderscheid vergroot
 - Partiële reorganisatie van de bushaltes op en rond de Rooseveltplaats
5. Klacht doorgestuurd naar bevoegde dienst.
6. Er zullen afsluitingen geplaatst worden in het voorjaar.
7. Er is een onderzoek gestart wat er al dan niet kan gebeuren en er worden metingen voorzien.
8. Brug werd afgebroken.
9. Er zijn reeds begeleidingshekken geplaatst voor de voetgangers.
10. Er is al veel opgeruimd maar de grote brok fundering is van grote omvang en moet eerst verbrijzeld worden zodat een kraan deze kan opladen. Dit zal zo vlug mogelijk gebeuren en tevens zullen wij de aannemer vragen de volledige singel af te rijden om zo al het resterend puin op te ruimen.
11. De medewerkers de nodige richtlijnen gegeven zodat dit in de toekomst niet meer gebeurt.
12. Planten werden verwijderd, alleen de bomen blijven staan, zodat het onderhoud van de berm kan gebeuren van op de middenberm daar waar in het verleden het maaien diende te gebeuren van op de rijweg.
13. Geen
14. De gracht is nagekeken en wordt gereinigd.
15. De struik die was weggenomen is ondertussen opgevuld met 5 hoogstammige bomen.
16. Men kan nog geen oplossing bieden zolang de Aman-tunnel nog niet opengesteld is.
17. Is voor andere dienst.
18. De regeling van de lichten is vrij complex omdat aan de Amerikalei en de E. Banningstraat een tram het autoverkeer kruist.
19. Geen wijzigingen voor de veiligheid.
20. Valt niet onder onze bevoegdheid. Is doorgestuurd naar andere dienst.
21. Geen, deze klacht is voor andere dienst.
22. Gevraagd om meer op te treden door de politie en te beboeten.
23. Nog geen, wordt in de toekomst onteigend.
24. Momenteel is de aannemer met de afvoer bezig.

25. Ofwel de opbraak van de parking en herstel van de oorspronkelijke toestand ofwel de aanvraag van een definitieve vergunning.
26. Reeds herhaaldelijke herstellingen gebeurd met koudasfalt en gietasfalt.
27. Geen, want volgens onze afdeling is het onwaarschijnlijk dat er hier te hard gereden wordt.
28. Aanvraag metingen aan de afdeling Wegenbouwkunde.
29. Dossier gesloten. (Echtgenote dement).
30. De nodige aanpassingen zijn er gebeurd om te voorkomen dat de wachtrijen op de linksafstroken het doorgaande verkeer gaat blokkeren.
31. De stad heeft verschillende malen gewerkt aan het riooldeksel om de heer Fitentevreden te stellen maar zonder resultaat.
32. Er zijn geen realisaties gebeurd vermits deze klacht niet voor ons betemd is.
33. Geen want alle voorziene signalisatie werd aangebracht. De mensen die het kruispunt anders overstaken was op eigen verantwoordelijkheid.
34. Deze beslissingen zijn tot stand gekomen in de PCV.
35. De voortuinen zijn op verschilde plaatsen langs de N115 door onze dienst onteigend.
36. Doorgestuurd naar het Verkeerscentrum om verder deze zaak te behandelen.
37. Er wordt nagegaan of boomstronk kan verwijderd worden.
38. Geen want dit valt buiten onze bevoegdheid.
39. De maaibeurten op de Heisbroekweg zijn intussen achter de rug. De snoeiwerken zijn voor het belangrijkste deel ook reeds uitgevoerd maar worden verder afgewerkt.
40. Met de kernboodschap is er gesignaleerd dat er een invoegstrook is.
41. Werken worden steeds doorgegeven aan het Verkeerscentrum om de bevolking zo goed mogelijk in te lichten van de werken.
42. Er worden steeds mobiele werfvoertuigen voorzien.
43. In het kader van onze lopende onderhoudscontracten, worden de graskanten en bermen zo goed mogelijk onderhouden.
44. Putdeksel is vastgelegd met een ander systeem.
45. Geen. De gemeentewegen vallen nog altijd onder de bevoegdheid van de gemeente zelf.
46. Geen.
47. Men heeft deze deuren geïnspecteerd maar er is momenteel herstel moeilijk te realiseren.

Afdeling Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant

1. Nodige informatie werd verstrekt en ondertussen werd probleem van het voetpad opgelost door de aanleg van een nieuw voetpad. Wekelijks wordt het probleem "toegankelijkheid aangelanden" besproken op de werfvergaderingen. Gemeente doet ook inspanningen om aan de wensen van inwoners en handelaars te voldoen. Dinsdagvoormiddag- en donderdagavond in de Schepenbank telkens iemand aanwezig om vragen te stellen. Probleem voetpad ondertussen opgelost. Werken fase 1 zullen eind april afgewerkt zijn (afhankelijk van het weer) Door realisatie infrastructuurwerken zal de gewestweg een stuk aangenamer en veiliger zijn voor iedereen.
2. 1. Op 30/11 werd de KWS-verharding hersteld
2. Op 28/11/07 werd de waterleiding hersteld door de VWM
3. Herstellingswerken werden uitgevoerd.
4. Het kadaver werd verwijderd op 19/03/2007. Het rooster werd aangebracht op 21 maart 2007. De signalisatie mag verwijderd worden gezien in de tunnel een rooster werd aangebracht. De gemelde verzakking werd hersteld.
5. De snoeiwerken t.h.v. de aansluiting E314/E40 werden reglementair uitgevoerd. Tijdens de snoeiwerken werd 1 rijstrook afgesloten buiten de spitsuren (na 10u).
6. De nodige herstellingswerken werden uitgevoerd op 5/9/2007.
7. Een eerste project dat gepland is op de N2 is de herinrichting van de zone Temerestraat-Kleine Steenweg, en wordt heringericht in het kader van wegwerken gevaarlijke punten. De andere stroken te Herent worden enkel hersteld gezien er geen bijzondere kredieten voorzien zijn hiervoor.
8. In desbetreffende zone zijn reeds structurele herstellingen voorzien die gepland zijn voor de 2de helft van 2007. Ganse studie verzorgd door Asse, voor de herinrichting van de N9, zit nog in een conceptfase.
9. Verzakking is uitgevoerd worden 19/6/2007. Project ter hoogte van s'Gravenmolenstraat en café de Hert is in voorontwerpfase. Gezien geplande bespreking met Grimbergen is het nog niet mogelijk om een startdatum mede te delen. De aanbesteding is voorlopig gepland in 2008.
10. Mijn afdeling heeft belist om begin 2008 een aanbesteding uit te schrijven voor de heraanleg van de rotonde in asphalt. Normaal kunnen de werken uitgevoerd worden juist voor of/na het bouwverlof 2004.
11. Verderzetting van de studie voor de herinrichting is gelinkt aan enkele beleidsbeslissingen door de Stad Leuven (naar aanleiding van streefbeeld, dat opgemaakt werd voor de R23). Tot zolang er geen principbeslissingen (i.v.m. toekomstvisie voor de ring, bv. al dan niet busbanen op de vesten) genomen worden (en deze blijven al 2 jaar op zich wachten) kan de studie niet opgestart worden voor het bedoelde kruispunt. Voorstel bij eventuele vragen in dit verband de personen door te verwijzen naar de Stad Leuven.
12. De oneffenheid in het wegdek werd hersteld op 02/05/2007.
13. Er zijn al verscheidene lokale herstellingswerken uitgevoerd. In augustus 2007 zullen er structurele onderhoudswerken starten.
14. De borden (parkeerplaats voor gehandicapte) werden geplaatst op 17/8/2007 zoals gevraagd door betrokkene.
15. 1) Waterafvoer betreft een gebogen goot die geen belemmering betekent .
2) Fietsoversteek conform aanbevelingen Vademecum Fietsvoorziening.
3) Fietslantaarns conform aanbevelingen Vademecum Fietsvoorziening.
4) Voor het betreffende wegvak wordt er voor de verbetering van de fietspaden in het jaar 2009 € 300.000 voorzien. De uitvoering ervan mag ten vroegste voor 2010 verwacht worden.

16. Er werd een nieuw deksel geplaatst op 06/07/2007.
17. *Geen.*
18. De herstelling werd uitgevoerd op 28/9/07.
19.
 1. restanten van de waterput zullen verwijderd worden op onze kosten alsook het nivelleren van het terrein
 2. Standaardafwerking van de betreffende muur zullen eveneens uitgevoerd worden teneinde de stabiliteit en vochtwering te garanderen.
 3. Aannemer zal gecontacteerd worden om werkwijze en prijsofferte te bekomen.
 4. Afspraak zal gemaakt worden met klager om tot een akkoord te komen omtrent de werkwijze
20. Zoals vermeld op 9/5/2006 en 28/8/2007 blijft de afdeling bij haar standpunt en zal de beplanting ter hoogte van de Firma behouden blijven. In kader van de herinrichting van het kruispunt N21 met de R22 blijft de bestaande beplanting behouden en zal zelfs nog aangevuld worden met een paar hoogstammen om het groenaspect te bewaren. Er kan bijgevolg geen gunstig gevolg gegeven worden aan deze aanvraag
21. Onze afdeling heeft dan ook beslist om de voorgestelde maatregelen te bekrachtigen en in te voeren op het grondgebied van de gemeente Bekkevoort.
22. *Geen.*
23. *Geen.*
24. De Cooman kende wel degelijk het probleem. wegens beperkt budget konden de werken niet onmiddellijk uigevoerd worden. De Cooman had wel degelijk zijn werk uitgevoerd. De districtschef zal er op gewezen worden dat zulke kleine ingrepen onmiddellijk moeten uitgevoerd worden en geen jaar moeten aanslepen.
25. 1.noppentegels worden aangebracht zodra de weersomstandigheden het toelaten 2. rateltikker wordt op 19/12 aangebracht door EMA.
26. Betrokkene meld heden dat hij zijn klacht wenst in te trekken. Hij heeft contact genomen met ir. De Koker en deze is bereid om rond de tafel te zitten om te zien wat er eventueel moet bijgestuurd worden rekening houdend met de op stapel staande herinrichtingswerken van de N253.
27. *Geen.*
28. *Geen.*
29.
 1. Een degelijke schets is een essentieel onderdeel van de vergunningsaanvraag gezien de belangrijkheid van de weg en de verantwoordelijkheid.
 2. Als zou de aanvrager klantvriendelijk en uit de hoogte te woord zou gestaan zijn is subjectief. Klager was kortaf, toonde weinig begrip voor de opgelegde procedure en stond blijkbaar onder tijdsdruk. Door de toon van de betrokkene is het gesprek niet rustig verlopen.
30. Op 20/11/2007 gebeurden aanpassingswerken aan de goot van de N2 (uitvlakking met gietasfalt) ter hoogte van Delhaize, zodat het euvel zou moeten opgelost zijn. Door de uitvlakking met gietasfalt is het hoogteverschil tussen het midden van de goot en de uiteinden van de goot nu weggewerkt.
31. *Geen.* De klacht was ongegrond
32. *Geen.*

Afdeling Wegen en verkeer West-Vlaanderen

1. Na grondig nazicht blijkt het om een dwarsing in de asfaltverharding te gaan, nog in zeer goede staat en zonder oneffenheden. Ik zie niet in welke herstellingen wij zouden kunnen uitvoeren.
2. Aangezien het hier om een provincieweg gaat is deze klacht voor ons onontvankelijk.
3. De schade zal vergoed worden. De meerkosten voor het (extra) gebruik van leidingwater zal door het opdrachtgevend bestuur betaald worden.
4. Onze antwoorden houden wel rekening met het algemene belang en niet enkel met de persoonlijke wensen van de verzoeker.
5. De werken zijn gepland tegen het bouwverlof.
6. Het wegedistrict volgt de toestand verder op en voert nodige herstellingen uit aan het wegdek indien nodig.
7. Losliggende putdeksels werden in regie verholpen door het aanbrengen van een nieuwe voegband.
8. Locatie komt in aanmerking voor plaatsing van geluidswerende constructie. Wordt verder onderhandeld met stad Harelbeke (zijn ook financierende partij).
9. Procedure loopt om de toegelaten snelheid te verlagen tot 70km/u waardoor de lawaai- en trillingshinder reeds voor een deel zal afnemen.
10. Er is een vernieuwing van de top laag voorzien op de N31 najaar 2007/voorjaar 2008.
11. Geen.
12. Overeenkomst met de stad Waregem om hier in dit gedeelte, 800m², van de N357 fietssuggestiestroken te markeren.
13. De autobestuurders worden attent gemaakt op het gebruik door fietsers van het tweerichtingsfietspad door aanleg van een rode slemlaag.
14. Reeds drie maal is door onze diensten de nodige herstelling uitgevoerd. We stelden vast dat het probleem zich blijft herhalen.
15. De losgekomen betonblokjes werden verwijderd, herplaatst en kregen eveneens een nieuwe witte markering.
16. Contact met EMG: er is kans dat vooraf een aangepast technisch uitvoeringsplan dient opgemaakt.
17. Probleem zal verholpen worden door de onderhoudsaannemer.
18. De Vlaamse Regering heeft nog geen beslissing genomen omtrent het tracé van de AX rond Westkapelle. Nog geen uitvoerings- en onteigeningsplannen opgemaakt.
19. Parkeerbeleid valt onder de bevoegdheid van de stad Oostende. Hierbij is het schrijven overgemaakt.
20. Klacht onontvankelijk want werken niet voor Vlaamse Overheid. Inlichtingen in te winnen bij de stad Brugge.
21. Fietssymbool wordt op het fietspad geschilderd + verkeersbord D9 geplaatst.
22. Geen.
23. Vaststelling van verzoeker dat er bij het beheer van de R8 nog steeds biociden gebruikt worden is terecht. Bij de keuze voor alternatief te beheren wegvakken werd eerste prioriteit gegeven aan zones gelegen in waterwinningsgebied.
24. Na mondelinge overeenkomst werd dossier opgestart en voor goedkeuring naar Brussel overgemaakt.
25. Studie AX is gestart. Er wordt rekening gehouden met vlotte fietsverbindingen van en naar de haven
26. Greppel wordt manueel gereinigd, in een later stadium machinaal.

27. Toplaag op A17 werd vervangen. Afdeling Wegenbouwkunde kreeg opdracht op de metingen te hernemen.
28. Klacht niet voor WWV bestemd, overgemaakt aan EMG.

Afdeling Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen

1. Na onderzoek bleek dat de nodige middelen ingezet werden om de hinder zoveel mogelijk te beperken, doch bepaalde zones hebben te maken met een overvloed aan afvallende bladeren, en daar worden supplementaire veegbeurten uitgevoerd.
2. De klager werd op de hoogte gesteld van de reden van de snoeibeurt waarvan sprake in zijn schrijven.
3. De opgevraagde gegevens werden meegedeeld aan de vrager en aangezien er geen verkeerslichten geplaatst mogen worden op een kruispunt van een secundaire weg waar een beperkt aantal voetgangers de weg kruisen, kon aan zijn verzoek geen gevolg gegeven worden.
4. Het punt staat op de lijst van de gevaarlijke punten onder het nummer 4002. Momenteel is er vanuit TV3V geen enkel zicht op uitvoering van het bedoelde project, noch naar planning, noch naar vorm of ontwerp. Van onze kant is het dus momenteel onmogelijk de persoon een definitief gefundeerd antwoord te bezorgen op zijn vraag.
5. Er werd opdracht gegeven om de situatie op te lossen door de verkeersborden voor de kerk te verplaatsen.
6. Er werd meegedeeld dat in verband met het achterlaten van grasresten door de aannemer in het kader van het netheidsbestek, in de toekomst meer toezicht zal gehouden worden tijdens de uitvoering.
7. Niet voor onze afdeling.
8. Betreffende het specifieke geval van de familie Van Gysel kan het volgende meegedeeld worden:
 - Het district Sint-Niklaas heeft op 28/6/2007 de klacht van betrokkene behandeld (referte Kl.Ve/7545).
 - In het antwoord wordt vermeld dat de aannemer nog herstellingen zou uitvoeren tegen 6/7/2007. Dit is toen blijkbaar niet gebeurd.
 - Op 12/9/2007 heeft het district Sint-Niklaas opnieuw contact opgenomen met de aannemer. Deze heeft beloofd de asfaltverharding alsnog te herstellen.
9. De definitieve herinrichting van de N446, met onder meer aanleg van fietspaden en vernieuwen van riolering, zal één van de komende jaren plaatsvinden. In afwachting daarvan worden momenteel enkel die locaties hersteld die een gevaar voor de weggebruiker kunnen betekenen. Uit het verslag van onze wegenwachter ter plaatse blijkt de toestand ter hoogte van het vermelde kruispunt niet van die aard te zijn dat er gevaar is voor de weggebruiker. De toestand van het wegdek ter plaatse is bovendien beter dan op vele andere gewestwegen. Het lijkt ons dan ook zeer onwaarschijnlijk dat de woning, die gelegen is achter de bouwlijn, last heeft van trillingen.
10. De sectie "Verkeer" van de afdeling Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen heeft een totaal parkeerplan van de Zwijndries heeft opgesteld en overgemaakt aan de stad Oudenaarde voor advies.
11. Aan betrokkene werd uitvoerig verslag gegeven over de situatie en de omstandigheden waarin bepaalde beslissingen werden genomen in verband met het bewust project waarvan sprake in zijn klacht.
12. Betrokkene werd op de hoogte gesteld dat de gekozen oplossing in verband met de bushalte gekozen werd na grondig onderzoek en overleg en met bijzonder aandacht voor de algemene veiligheid en de mobiliteit. Toch wordt er verder gezocht om via een andere oplossing het probleem van de klager op te lossen.

Afdeling Wegen en Verkeer Limburg

1. Er werd opdracht gegeven om systematisch de slechtste stukken te herstellen binnen het onderhoudspacht.
2. Klacht is onontvankelijk - geen vervuiling vastgesteld - gemeentelijk probleem.
3. Aan betrokkene werden de redenen van de negatieve beslissing in verband met zijn stedenbouwkundige vergunning voor de bouw van zijn woning meegedeeld (ondanks het positief advies voor stedenbouwkundig attest bij de aankoop van de bouwgrond). Het standpunt van de afdeling Wegen en Verkeer Limburg blijft ongewijzigd o.w.v. de noodzaak van onteigeningen in het kader van de heraanleg van de Henry Fordlaan.
4. Er werd een extra kuisbeurt georganiseerd.
5. De klacht werd onderzocht. De wegwachter volgt de situatie op.
6. De afdeling is bezig met een ontwerp voor de aanleg van een busbaan tussen Zonhoven en Kiewit. Het betrokken kruispunt zal worden uitgerust met verkeerslichten. Dit zal leiden tot een veiligere situatie.
7. Ontwerp voor dit kruispunt is gemaakt en onteigeningen zijn uitgevoerd. Het project staat op de lijst van de te starten werken. De uitvoering staat geprogrammeerd in de 2de helft van 2007.
8. Gat werd definitief hersteld in het najaar 2007.
9. In het voorjaar 2008 zullen structurele ingrepen uitgevoerd worden.
10. De reeds bestaande signalisatie wordt geoptimaliseerd. De borden type 5 zullen worden vernieuwd met hoogreflecterende film en oordeelkundig opgesteld. Het bord A1C zal verplaatst worden. Er worden snelheidscontroles georganiseerd.
11. Definitieve herstelling wordt in het voorjaar 2008 uitgevoerd.
12. De betondal voor de woning van betrokkene werd op 04/07/07 vervangen. Ook de voegen tussen de naastgelegen betondallen werden gevuld.
13. Door de reeds getroffen maatregelen is de verkeersveiligheid toegenomen. Als extra maatregel zullen vangrails geplaatst worden aan de binnen- en buitenkant van de bocht.
14. Er werd aan betrokkene meegedeeld wat hij mogelijk kan doen om de planten te bestrijden.
15. Geen.
16. Geen.
17. Geen.
18. De struiken die hinderden werden gesnoeid. Een grondige terugsnoei van de beplanting zal in de planning van het najaar opgenomen worden.
19. Geen.
20. Geen.
21. Er zullen ook bijkomende infrastructurele maatregelen getroffen worden, zoals het herinrichten van kruispunten en het plaatsen van vangrails.
22. Op 10 en 11 oktober heeft de aannemer de oneffenheden hersteld.
23. De oprit werd, samen met nog andere opritten in de buurt een 5-tal meter verbreed.

Afdeling Elektriciteit en Mechanica Antwerpen

1. Het vervangen van de frequentie-sturing.
2. Het plaatsen van een bijkomend lichtpunt heeft deze klacht verholpen.
3. Geen. De Vlaamse overheid is niet bevoegd.
4. Om de lichthinder voor de bewoners zoveel mogelijk te beperken is het verkeerslicht lichtjes gedraaid. Er is voor gewaakt dat het verkeerslicht zo goed als mogelijk gericht werd, (conform V-plan). Hierbij moest rekening worden gehouden met de beperking dat de lichten steeds duidelijk zichtbaar moeten blijven voor het verkeer. Het resultaat is dat de lichthinder nu beperkt wordt; en dat de zichtbaarheid van de LED-seinlantaarn optimaal behouden blijft voor het verkeer.
5. - De verschillende meldingen in 2004 en 2005 hebben betrekking op defecten veroorzaakt door verschillende beschadigingen van voedingskabels en door slecht werkende stuurklokken. Tevens werden er tijdens deze periode ook wegenwerken uitgevoerd. De installaties werden echter in de mate van het mogelijke in dienst gehouden en maximaal hersteld.
- Bij het defect aan de verkeerslichten op het kruispunt N2- Stationsstraat in Kortenberg was de verkeersregelaar versleten en kon niet meer hersteld worden. De verkeersregelaar stond al op de planning om vervangen te worden door een nieuw type. De vervanging is versneld gebeurd.
6. Deze tunnel wordt elke week gecontroleerd en onderhouden door het eigen onderhoudspersoneel. Het probleem van de graffiti is een maatschappelijk probleem dat veel verder reikt dan deze tunnel. We vinden het stelselmatig terug op onze borden, in spoorwegbermen, treinen enz. Onze diensten trachten naar bestvermogen het probleem onder controle te houden door allerlei maatregelen (het aanbrengen van antigraffitiverven, het ontoegankelijk maken van de portalen boven de autosnelwegen, detectie van het betreden van de portalen enz.).
7. Het inwendig verlicht bord en de sokkels die waren blijven liggen op de N18 zijn opgeruimd.
8. De hoeveelheid steenafval die langs de N3 was blijven liggen tengevolge van werkzaamheden aan de wegverlichting ter hoogte van kilometerpunt 33,500 zijn verwijderd.
9. Actie/ Oplossing op korte termijn: Een aantal verlichtingspalen werden gedoofd. Vervolgens vonden er verlichtingssterktemetingen plaats die toelaten de overtollige wegverlichtingspalen weg te nemen. Na meting van de verlichtingssterkte werden medio december 2007 een 5-tal verlichtingspalen weggenomen.
10. Op het plan in kwestie is niet duidelijk waar de kabel juist gelegen is. Er is geen planaanvraag terug te vinden van NV De Meyer. Er zal aan de aannemer worden gevraagd om te bewijzen dat ze een planaanvraag hebben ingediend.
11. Geen.
12. De factuur is betaald.
13. - Indien de aannemer burgerlijke bouwkunde gebruik wenst te maken van de bestaande signalisatie tijdens de werken dient hij deze signalisatie te beschermen (niet zelf palen uittrekken, kabels ontzien bij graafwerken...). De aannemer burgerlijke bouwkunde en de collega's van de Provinciale afdelingen Wegen en Verkeer dienen hierop gewezen bij het begin van de werken. Indien deze werkwijze niet mogelijk is dient de installatie van verkeerslichten gedemonteerd bij het begin van de werken en gestockeerd voor verder gebruik na afloop van de werken.
- Bij tussenkomsten dient door personeel van het Bestuur of van de aannemer aan de politie correcte informatie doorgegeven over de procedures voor onderhoud.
14. De problemen waren te wijten aan een nieuwe software-versie. Deze zijn verholpen.

Afdeling Elektriciteit en Mechanica Gent

1. Duidelijke communicatie naar de Afdeling Maritieme Toegang dat bij defecten de Permanente Wachtdienst moet gecontacteerd worden, zodat er geen kostbare tijd verloren gaat.
2. Op 23-02-07 deelde de afdeling geotechniek mee aan KBC dat de averij nog niet werd afgesloten Uiterlijk 31 maart zal het dossier voor invordering overgemaakt worden aan de afdeling Juridische Dienstverlening MOW.
3. Geen, want ongegronde klacht.
4. Alhoewel het kruispunt volgens het verkeersplan werkt, werd de vraag om het verkeersplan aan te passen overgemaakt aan Verkeerskunde.
5. zie EMG-05-
6. 07Melding aan betrokkenen dat de afdeling geen werking heeft uitgevoerd en aldus niet aansprakelijk kan gesteld worden.
7. Door een foutieve interpretatie van het verkeersplan is er een fout in de programmatie van het kruispunt geslopen. De fout is in de programmatie rechtgezet.
8. Antwoord aan de klachthebbende dat EMG geen installaties heeft in de betreffende straat
9. Onderzoek Averijen: dossier verloren gegaan. Nieuw dossier opgemaakt. Averij zal volgens geldende procedures worden afgehandeld.
10. Ten einde geen gevaar op te leveren voor de weggebruiker werd de paal onmiddellijk verwijderd.
11. Reactie direct na telefoons.
12. Er wordt bij de aannemer op aangedrongen om de werken zo spoedig mogelijk te starten
13. De factuur was reeds betaald, maar doordat het volledige factuurnummer niet was ingevuld, was deze betaling niet geregistreerd bij de firma.
14. De LS kast werd verplaatst.
15. De bestelling voor de rateltickers is aan de aannemer afgeleverd. EMG deed het nodige om het kruispunt uit te rusten tegen oktober 2007.
16. Tijdens het ontwerp van dergelijke mechanismen werd geopteerd om geen kracht- of koppelbegrenzing te voorzien. De prioriteit werd gegeven aan het met zekerheid kunnen openen en sluiten van de schuiven. Doordat er grote kracht uitgeoefend is en er geen koppelbegrenzing op de schuif staat, heeft de schuif het begeven.
17. Beveiliging ingesteld en aangepast.
18. Eandis gecontacteerd om misverstand recht te zetten.
19. Mr. Guy Sonck (EMG) heeft de wachtdienst een oproep naar Fabricom laten geven op 5 september. Op 6 september meldt Fabricom het defect als definitief hersteld. Op ma 17 september (na mail van klachthebbende) bleek verlichting nog niet te werken. Mr. Guy Sonck heeft dit verder uitgezocht en de verlichting is hersteld op 17 september.
20. Door ernstige inwendige schade aan de regelaar van de verkeerslichten heeft de herstelling langer geduurd dan initieel verwacht. Doch EMG heeft er alles aan gedaan om defect zo vlug mogelijk op te lossen
21. Projectingenieurs inlichten van de wettelijke procedure met betrekking tot de informatieplicht van EMG aan de aannemers bij werken in de omgeving van gasleidingen.
22. Na onderzoek is gebleken dat de klacht betrekking heeft op een private weg en dus niet onder de bevoegdheid valt van de Vlaamse overheid.
23. De aannemer voor telefoniewerken is al verscheiden malen heel vroeg 's morgens uit zijn bed gebeld bij werken aan de Beverentunnel, zonder dat hij op de hoogte was van de mogelijkheid dat hij kan opgeroepen worden. Aan deze klacht kunnen we geen realisaties meer koppelen, aangezien het feit zich reeds voorgedaan had.

24. Na onderzoek bleek dat EMG alles correct afgehandeld heeft, maar dat door achterstand van de betalingen van facturen in de dienst Boekhouding en Begroting de betaling uitbleef.
25. In de stafvergadering wordt besproken dat schuldvorderingen in geen geval mogen blijven liggen bij de ingenieurs tot de tekortkomingen zijn opgelost. Het deel waarover geen discussie is kan onmiddellijk betaald worden.
26. Bij het eerstkomend cyclisch onderhoud is de betreffende installatie onderhouden.

4.2 Concrete voorstellen

Stafdienst

Geen.

Afdeling Planning en Coördinatie

Geen.

Afdeling Verkeerskunde

Geen.

Afdeling Wegenbouwkunde

Geen.

Afdeling Wegen en Verkeer Antwerpen

1. Concrete voorstellen dienen er niet gedaan te worden, vermits dit een plaatselijk probleem was.
2. In de toekomst zal men zoveel mogelijk geluidreducerend effect gebruiken.
3. Regelmatig nakijken en vlugger verzakkingen herstellen.
4. Inkleuring van de trambusbaan zal onderzocht worden zodat het onderscheid vergroot.
5. *Geen.*
6. *Geen.*
7. Op basis van deze metingen wordt voorgesteld om bijhorende kostenramingen aan de bevoegde minister over te maken.
8. Nog voor de zomer wordt nog begonnen met de bouw van een nieuwe brug.
9. Er is momenteel nog een studie om de fietspaden te supprimeren ten voordele van de voetganger.
10. De aannemer aan te manen om de resten en het puin steeds op te ruimen.
11. Klantvriendelijke zijn.
12. Kijken naar welke beplanting men aanlegt zodat het onderhoud naar het minimum kan herleid worden.
13. *Geen.*
14. *Geen.*
15. *Geen.*
16. *Geen.*
17. *Geen.*
18. Wanneer deze werken voorbij zijn zal er een evaluatie van de invloed hiervan, zo nodig bijgestuurd worden.
19. *Geen.*
20. *Geen.*
21. *Geen.*
22. Beboeten
23. Rechtstreeks te wenden tot de behandelende commissaris bij het Aankoopcomité te Antwerpen.
24. Deze gronden worden gebruikt voor de nivellering van de gronden achter het nieuw gerechtshof.
25. *Geen.*
26. Structurele aanpak, voorzien in voorjaar 2009.
27. Er kan aan de politie gevraagd worden om eventueel snelheidscontroles uit te voeren.
28. Wanneer de metingen gebeurd zullen de resultaten besproken worden.
29. *Geen.*
30. *Geen.*
31. Momenteel geen omdat de andere bewoners dichterbij het deksel geen klachten hebben.
32. *Geen.*
33. *Geen.*
34. *Geen.*
35. *Geen.*
36. *Geen.*
37. *Geen.*
38. *Geen.*
39. De maaibeurten en snoeiwerken zullen in de toekomst op tijd en gesnoeid worden.

40. Er kunnen geen andere voorstellen gedaan want de lengte van de invoegstrook aangeven is in tegenstrijd met de bepalingen omtrent de signalisatie.
41. Zal in de toekomst goed gecommuniceerd worden.
42. *Geen.*
43. Er werd verzocht dat indien dit probleem in de toekomst toch nog wordt vastgesteld om dan onmiddellijk contact op te nemen met het district.
44. Het wordt nauwlettend in de gaten gehouden.
45. *Geen.*
46. Eventueel een bypass aanleggen.
47. Om eventueel een proefdeur te monteren en een aanbesteding te houden.

Afdeling Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant

1. Men streeft ernaar om tijdig inwoners en handelaars op de hoogte te houden van de werkzaamheden. Elke Dinsdagvoormiddag- en donderdagavond in de Schepenbank is er telkens iemand aanwezig om vragen te stellen.
2. *Geen.*
3. *Geen.*
4. *Geen.*
5. Het toezicht werd degelijk uitgevoerd door de toezichter.
6. Gezien de slechte toestand van de N9 is het noodzakelijk de ganse gewestweg te herstellen. Dit probleem sleept al aan sinds 2000. De toenmalige herstellingswerken waren slechts voorzien voor circa 4-5 jaar. Ondertussen en mede door het zwaar verkeer is de toestand van de weg terug zeer slecht. Dringend nodige kredieten voorzien op de begroting om de N9 volledig te herstructureren.
7. Herstellingen worden nauwgezet opgevolgd en regelmatig inspecties uitgevoerd.
8. Globaal investeringsproject door Asse en Vlaams Gewest werd opgestart. Op middellange termijn aanleg van fietspaden + volledige herinrichting van de rijweg. Ganse studie verzorgd door Asse, voor de herinrichting van de N9, zit nog in een conceptfase.
9. De aanbesteding is voorlopig gepland in 2008.
10. Er wordt een aanbesteding uitgeschreven voor de heraanleg van de rotonde. Normaal kunnen de werken uitgevoerd worden juist voor of na het bouwverlof 2008.
11. Verderzetten van de studie voor de herinrichting is gelinkt aan enkele beleidsbeslissingen door de Stad Leuven Concrete voorstellen om deze klacht in de toekomst in de toekomst te vermijden is desbetreffende personen door te verwijzen naar de Stad Leuven gezien het een beleidsbeslissing is van deze stad.
12. De toestand van het wegdek wordt op regelmatige tijdstippen gecontroleerd door de wegenwachter.
13. Een algemeen structureel onderhoud voor de toekomst dient te worden voorzien, samen met andere investeringsprojecten in Asse volgens beschikbare middelen. Degelijk structureel onderhoud zullen wij trachten te voorzien in meerjarenprogramma. Op middellange termijn worden vrijliggende fietspaden voorzien met inbegrip van volledige herinrichting van de rijweg. De studie van dit dossier wordt verzorgd door Asse en bevindt zich in ontwerpfasen. De afdeling is in onderhandeling met de gemeente i.v.m. de conceptfase. Het project staat op stapel voor de toekomst.
14. Stad Tienen dient veel vlugger het aanvullende gemeentelijk reglement dat goedgekeurd werd door de gemeenteraad van 30/11/2006 over te maken aan onze afdeling. Het werd pas maanden later nl. op 27/3/2007 overgemaakt aan onze afdeling.
15. Voor het betreffende wegvak wordt er voor de verbetering van de fietspaden in het jaar 2009 € 300.000 voorzien. De uitvoering ervan mag ten vroegste voor 2010 verwacht worden.
16. *Geen.*
17. *Geen.*
18. In de toekomst zal vlugger overgegaan worden tot herstel.
19. *Geen.*
20. *Geen.*
21. *Geen.*
22. *Geen.*
23. *Geen.*
24. De districtschef zal er op gewezen worden dat zulke kleine ingrepen onmiddellijk moeten

uitgevoerd worden en geen jaar moeten aanslepen.

- 25. *Geen.*
- 26. *Geen.*
- 27. *Geen.*
- 28. *Geen.*
- 29. *Geen.*
- 30. *Geen.*
- 31. *Geen.*
- 32. *Geen.*

Afdeling Wegen en Verkeer West-Vlaanderen

1. *Geen.*
2. *Geen.*
3. *Geen.*
4. *Geen.*
5. *Geen.*
6. Volledige heraanleg van de doortocht te Wakken. (Budgetten dienen eerst beschikbaar te zijn zo kan dit opgenomen worden op het investeringsprogramma).
7. Dit wegvak werd opgenomen in het eerstvolgende globaal onderhoudsbestek voor vervanging van KWS slijtlagen. Aanbesteding in de loop van deze zomer.
8. *Geen.*
9. Het indicatief driejarenprogramma 2007-2008-2009 voorziet in 2008 een bedrag van 800.000 euro voor het uitvoeren van structureel onderhoud. Bij het opmaken van het programma 2008 wordt nagegaan: is het budgettair haalbaar het gedeelte in beton op de N453 er bij te nemen.
10. Het door betrokkene vooropgestelde stuk is in de planning opgenomen.
11. *Geen.*
12. Na keuze van gepast product volgt uitvoering.
13. De aannemer voert dit jaar de werken uit.
14. Momenteel wordt een speciale firma aangesproken om dit probleem definitief op te lossen. Definitieve herstelling voorzien in de maand oktober.
15. De herstellingen werden reeds beëindigd op 19 maart 2007.
16. Laatste week van september uitsluitel omtrent technisch uitvoeringsplan. De kwestie wordt verder opgevolgd en er wordt naar een goede oplossing gestreefd.
17. Zal plaatsvinden in de week van 24 september 2007.
18. *Geen.*
19. Klacht is niet voor de Vlaamse overheid dus onontvankelijk.
20. *Geen.*
21. *Geen.*
22. *Geen.*
23. Het Agentschap Wegen en Verkeer verbindt er zich toe om uiterlijk tegen 2011 het nugebruik te bereiken.
24. *Geen.*
25. *Geen.*
26. *Geen.*
27. *Geen.*
28. *Geen.*

Afdeling Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen

1. Er zijn geen concrete voorstellen om deze klacht in de toekomst te vermijden, gezien de mogelijke middelen overeenkomstig de budgettaire mogelijkheden tenvolle ingezet worden.
2. Deze klacht betreft een situatie die zijn oorsprong kende jaren terug. Met de jaren werd op het vlak van milieu enorme inspanningen geleverd hetgeen geresulteerd heeft in een huidig adequaat en degelijk groenbeleid.
3. In dit geval zijn geen concrete voorstellen mogelijk, gezien er wettelijke bepalingen bestaan waar de afdeling zich dient aan te houden.
4. Geen concrete voorstellen gezien de afdeling hier geen informatie kan geven waarover ze niet beschikt.
5. Bij het plaatsen van verkeersborden op voetpaden, zou in de toekomst kunnen rekening gehouden worden met de toegankelijkheid van de voetpaden voor mindervaliden.
6. Onderhoudsaannemers wijzen op het feit dat zij bij het maaien van bermen er ook moeten op toezien dat alle grasresten verwijderd worden.
7. niet voor onze afdeling.
8. Om deze problemen op te lossen werd aan de betrokkenen gevraagd om hun niet vergunde inname van het openbaar domein te regulariseren. Tot op heden hebben wij nauwelijks reacties ontvangen.
9. Het probleem bij deze weg bevindt zich in de ondergrond: fundering en riolering zijn versleten. Hiervoor is een samenwerkingsovereenkomst opgemaakt tussen het Vlaamse Gemeenschap, Aquafin en de betrokken steden en gemeentes. Momenteel zijn de onteigeningen in uitvoering. De werken zelf kunnen bijgevolg ten vroegste eind 2008 starten.
10. Geen concrete voorstellen mogelijk omdat dit een alleenstaand geval blijkt.
11. Geen concrete voorstellen mogelijk omdat de definitieve omvang van het project nog moet goedgekeurd worden door een externe auditor op een specifieke commissie, dit in de overtuiging de kwaliteit van het totaalproject voorop te stellen.
12. Bij het verplaatsen van bushaltes grondig vooronderzoek doen, teneinde de bewoners in de nabije buurt van bushaltes zo weinig mogelijk overlast te bezorgen, zonder de algemene veiligheid en mobiliteit uit het oog te verliezen.

Afdeling Wegen en Verkeer Limburg

1. *Geen.*
2. *Geen.*
3. Fout lag bij de gemeente die de procedure niet had gevolgd. Gemeente werd hierover ingelicht.
4. Project Inspectie fietspaden werd opgestart.
5. *Geen.*
6. *Geen.*
7. *Geen.*
8. *Geen.*
9. *Geen.*
10. *Geen.*
11. *Geen.*
12. *Geen.*
13. *Geen.*
14. *Geen.*
15. *Geen.*
16. *Geen.*
17. *Geen.*
18. Betere opvolging van de toestand ter plaatse.
19. *Geen.*
20. *Geen.*
21. *Geen.*
22. *Geen.*
23. *Geen.*

Afdeling Elektriciteit en Mechanica Antwerpen

1. Preventief onderhoudsprogramma.
2. Het opvolgen van herstellingen en defecten moet nog nauwlettender opgevolgd worden.
3. *Geen*. De Vlaamse overheid is niet bevoegd.
4. Het verkeerslicht moet zo afgesteld worden dat de lichthinder voor de omwonenden beperkt blijft en de zichtbaarheid van de LED-seinlantaarns voor het verkeer optimaal is.
5. De communicatie over lopende herstellingsdossiers verbeteren, de behandelingstermijnen zo klein mogelijk houden en de opvolging van aannemers nog nauwlettender in de gaten houden. De verouderde verkeersregelaars van het type ATEA staan op een programma om vervangen te worden.
6. Het onveiligheidsgevoel in een voetgangers- en fietserstunnel onder een drukke en brede weg zo veel mogelijk beperken door de plaatsing van voldoende verlichting en door de regelmatige verwijdering van zwerfvuil en graffiti. Bij tunnelprojecten voor zwakke weggebruikers ook nagaan of een brug geen beter of meer haalbaar alternatief is.
7. Restafval zo spoedig mogelijk opruimen na de werkzaamheden.
8. Na het beëindigen van de werken moet het restafval zo snel mogelijk verwijderd worden.
9. Structurele verbeteractie: Het standaardbestek 240 hoofdstuk 9 - wegverlichting - editie 240.209.02 §1.4; is van toepassing voor de verlichting van de rotondes. De inplanting van de verlichtingspalen voor de rotondes met inbegrip van de toegangswegen is weergegeven op de bijbehorende plannen (EMT 09/1413; blad 01/05 tot en met 05/05 en dit in functie van het rotonde type). Het rotonde type wordt bepaald door de uitwendige diameter (du) van de rotonde. Per rotonde wordt een lichtberekening uitgevoerd conform de ministeriële richtlijn 1997 voor de wegverlichting. In functie van deze lichtberekening worden de verlichtingspalen ingeplant. *Geen* enkele wegverlichtingsinstallatie mag nog geplaatst worden zonder goedkeuring van de verlichtingsberekening en de inplantingsplannen door de leidende ambtenaar. De toezichters belast met de inplanting van de verlichtingspalen werden in de sectievergadering voor de wegverlichting hieromtrent geïnstrueerd.
10. *Geen*.
11. *Geen*.
12. Administratief nauwkeurig omspringen met facturen. Goede Communicatie en consequente doorstroming van facturen van werkhuis naar EMA.
13. Preventieve actie om de bestaande signalisatie te beschermen tijdens de werken. Is te bespreken op overlegvergaderingen met de Provinciale afdelingen Wegen en Verkeer.
14. *Geen*.

Afdeling Elektriciteit en Mechanica Gent

1. Actie ter verbetering: vraag richten aan de beherende dienst om gebreken te melden aan de permanente wachtdienst. Beter plannen van het nazicht en onderhoud van de installatie, eerste maal in het voorjaar, tweede maal in oktober-november.
2. Cel Averijen : opvolging averijdossiers nazien. Ziekte personeel opvangen.
3. Geen, want ongegronde klacht.
4. Geen, want het kruispunt werkte volgens het verkeersplan.
5. EMG-05-07: vermijden door opvang ziekte personeel cel Averijen.
6. Opvolging briefwisseling -klacht direct naar celhoofden zenden.
7. Doordat dit een eenmalige foutieve interpretatie is, zijn er geen concrete voorstellen om dit in de toekomst te vermijden.
8. Geen, want ongegronde klacht.
9. Briefwisseling beter opvolgen.
10. Voorstel: in de toekomst wordt de wegname van palen niet meer aan derden overgelaten.
11. Interne communicatie: verantwoordelijkheden betalingen tussen boekhouding en cel averijen bekijken.
12. Geen, de werken zijn, na aandringen bij de aannemer, gestart. Doordat de werken ingrijpender waren dan initieel verwacht, hebben de werken 4 weken in plaats van 1 week geduurd.
13. Telefonische contacten dienen schriftelijk te worden gerapporteerd.
14. Geen, dit is een eenmalig voorval.
15. Voor de twee andere kruispunten moet de stad Gent nog de plannen overmaken aan AWV Oost-Vlaanderen. Aandringen bij AWV O-VL voor het opvragen van de plannen bij Stad Gent.
16. Navraag bij klachthebbende over de standpunten en beslissing over het al dan niet inbouwen van een koppelbegrenzing.
17. Om te voorkomen dat zich nog een defect zou kunnen voordoen, is er een beveiliging ingesteld die de stuw onmiddellijk stillegt als er een discordantie is tussen de meting en de eindschakelaar.
18. Geen, dit was een uitzonderlijke situatie, waarbij er een misverstand ontstaan is over het al dan niet overdag blijven branden van de verlichting voor opnames van een Vlaamse film.
19. Geen, defect van de verlichting is ontstaan tussen de onderhoudsbeurten in.
20. Geen, door de ernstige inwendige schade aan de regelaar hebben de verkeerslichten langer op knipperlichten gestaan, dan bij een gewoon defect aan verkeerslichten. Dit was geen gewoon defect en moest door gespecialiseerde techniekers met de nodige onderdelen gemaakt worden.
21. Er wordt een procedure opgemaakt voor het uitvoeren van graafwerken in de nabijheid van gasleidingen. Deze procedure wordt verwerkt in de bestaande procedure "studie uitvoeren" en "uitvoeren en opleveren".
22. Geen, want onontvankelijke klacht.
23. Om deze klachten in de toekomst te vermijden bij kuiswerken aan tunnels in opdracht van Wegen en Verkeer, waarbij installaties geraakt worden en de aannemers in allerijl moeten opgeroepen worden, wordt gevraagd aan de AWV O-VL en W-VL om onze Permanente Wachtdienst minstens 1 week op voorhand te verwittigen dat er kuiswerken zullen plaatsvinden. Wij zorgen dan intern voor de verdere verspreiding van deze melding aan onze aannemers. Verder kunnen wij ook onderhoudswerken op de installaties laten uitvoeren tijdens de geplande tunnelsluiting, zodat de tunnel niet nodeloos extra moet gesloten worden.
24. Op de briefing van de boekhouding wordt nog eens duidelijk naar de medewerkers gecommuniceerd dat bij een eerste melding van een onbetaalde factuur een antwoord moet opgesteld worden dat dossier in behandeling is en waarbij de aanmaningsbrief naar Brussel

wordt gestuurd.

25. Dossiers van langdurig zieke collega's worden verdeeld onder de overige boekhouders, de lijsten met achterblijvende dossiers worden wekelijks uitgedrukt door het celhoofd en de dossiers die dreigen verwijlinteresten te veroorzaken worden besproken met de ingenieurs.
26. Openbare verlichting wordt cyclisch onderhouden, aangezien het defect zich niet voordoet op een "gevoelige" plaats zoals een kruispunt of een school wordt de aannemer niet opgeroepen, aangezien dit financieel onvoordelig zou zijn.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Het Agentschap Wegen en Verkeer is reeds in 2002 gestart met de klachtenbehandeling. Er werden in de klachtenprocedure geen wijzigingen aangebracht.

In 2007 is men eveneens gestart met het registreren van alle meldingen, ongeacht of ze gegrond of ongegrond zijn. Het rapport dienaangaande gaat in bijlage. Tevens wordt het registreren van alle meldingen verfijnd en vastgelegd volgens de ISO-procedure.

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](#)

Meldingen

Stafdienst:

Geen

Afdeling Planning en Coördinatie:

Geen

Afdeling Verkeerskunde:

Geen

Afdeling Wegenbouwkunde:

Geen

Afdeling Wegen en Verkeer Antwerpen:

Totaal genoteerde meldingen in 2007: 312

- Aantal meldingen per e-mail op het mailadres: wegen.antwerpen@vlaanderen.be: 140
 - Toestand van de wegen/verzakkingen: 37
 - Verkeerssituatie/kruispunten: 47
 - Verticale signalisatie: 9
 - Horizontale signalisatie: 4
 - Geluid: 7
 - Fietspaden: 19
 - Grachten: 8
 - Andere diensten: 9

- Aantal oproepen via de Wegentelefoon: 19
 - Toestand van de wegen/verzakkingen: 9
 - Verkeerssituatie/kruispunten: 1
 - Verticale signalisatie: 3
 - Horizontale signalisatie: 3
 - Geluid: 2
 - Beplanting: 1

- Aantal meldingen via het Vlaams meldpunt Fietspaden: info@meldpunt.be: 45

- Aantal meldingen via briefwisseling: 108
 - Toestand van de wegen/verzakkingen: 7
 - Verkeerssituatie/kruispunten: 46
 - Verticale signalisatie: 12
 - Horizontale signalisatie: 9
 - Geluid: 3
 - Fietspaden: 5
 - Grachten: 6
 - Beplanting: 6
 - Andere diensten: 14

Afdeling Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant:

Totaal geregistreerde meldingen via verschillende kanalen: 432

Ⓢ Aantal geregistreerde meldingen via de Vlaamse Wegentelefoon : 82

- Staat van de rijweg en aanhorigheden: 45
- Staat van de beplantingen: 10
- verticale signalisatie: 8
- staat van het waterafvoerstelsel: 7
- werking van de verkeerslichten: 5
- wegmarkering: 1
- verkeersgebeuren: 1
- bewegwijzering: 1
- milieu: 1
- voorstellen tot verbetering infrastructuur: 1
- parkeren: 2

Ⓢ Aantal meldingen via E-mail: 264

- staat van de rijweg: 142
- staat van de verticale signalisatie: 29
- werking van de installaties: 24
- oversteekplaatsen: 17
- Milieubeheer (over geluidshinder en visuele hinder): 16
- staat van de beplantingen: 13
- staat van de horizontale signalisatie: 12
- staat van het waterafvoerstelsel: 7
- parkeren: 2
- winterdienst: 2

Ⓢ Aantal meldingen via E-mail meldpunt fietspaden (opgestart op 1/10/07): 19

- staat van de rijweg: 15
- wegmarkeringen: 2
- oversteekplaats voor fietsers: 1
- driekleurige lichten: 1

Ⓢ Aantal meldingen via het kabinet: 3

- staat van de rijweg: 3

Ⓢ Aantal meldingen via gewone briefwisseling (post): 64

- staat van de rijweg: 36
- milieubeheer (geluidshinder): 11
- staat van de beplantingen: 8
- staat van het afvoerstelsel: 4
- verticale signalisatie: 1
- staat van de horizontale signalisatie: 1
- parkeren: 1
- oversteekplaatsen: 2

Afdeling Wegen en Verkeer West-Vlaanderen:

Totaal aantal meldingen in 2007: 348

- ④ Aantal meldingen schade aan derden: 109
 - Staat rijweg: 47
 - Netheid: 18
 - Signalisatie: 7
 - Staat fietspaden: 14
 - Trillingen: 1
 - Diverse (weersomstandigheden, wild, ...): 22

- ④ Aantal meldingen via e-mail: 201
 - Staat van de rijweg: 51
 - Info: 40
 - Fietspaden: 22
 - Geluid: 4
 - Signalisatie: 37
 - Verlichting: 13
 - Beplantingen: 14
 - Netheid: 9
 - Veiligheid: 11

- ④ Aantal meldingen via de Vlaamse Wegentelefoon: 38
 - Verkeersgebeuren:
 - Lawaaihinder 1
 - Markeringen 1
 - staat van de rijweg
 - Gaten en verzakkingen: 17
 - Waterafvoerstelsel
 - Grachten 7
 - Los riooldeksel 2
 - Beplantingen
 - Maaien graskant 4
 - Fietspad 3
 - Milieubeheer
 - Netheid: 1
 - Sluikstorting 1
 - Werking installaties
 - Driekleurige verlichting 1

Afdeling Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen:

Totaal aantal meldingen in 2007: 437

- ④ staat van de rijweg (spoorvorming, putten, ...): 157
- ④ milieu (netheid, zwerfvuil, onderhoud): 44
- ④ verkeersgebeuren: 70
- ④ algemene infovragen: 29
- ④ fietsers (veiligheid): 9

- voetgangers (veiligheid): 6
- geluid/trillingen: 8
- fietspaden (staat van het fietspad): 35
- andere: 16
- voetpaden: 4
- signalisatie: 20
- schade: 7
- werken in uitvoering: 29
- openbaar vervoer: 3

Afdeling Wegen en Verkeer Limburg:

Totaal aantal meldingen in 2007: 321

- Aantal meldingen via de Vlaamse Wegentelefoon: 24
 - Staat van de rijweg en aanhorigheden: 2
 - Staat van het waterafvoerstelsel: 2
 - Staat van de beplanting: 1
 - Rijweg: 2
 - Fietspad: 4
 - Gaten en verzakkingen: 5
 - Verstopte slokkers: 3
 - Waterstagnatie in de grachten: 2
 - Sluikstorten: 1
 - Wegwijzers: 1
 - Parkeeroverlast: 1
- Aantal meldingen via briefwisseling: 90
 - Staat van de rijweg en aanhorigheden: 35
 - Staat van het waterafvoerstelsel: 1
 - Staat van de beplantingen: 3
 - Staat van de verticale signalisatie: 1
 - Staat van de horizontale signalisatie: 1
 - Werking van installaties: 1
 - Oversteken: 2
 - Parkeren: 2
 - Milieubeheer: 1
 - Rijweg: 7
 - Fietspad: 9
 - Gaten en verzakkingen: 1
 - Netheid: 1
 - Riolering: 3
 - Verstopte buizen: 1
 - Waterstagnatie in grachten: 1
 - Netheid: 3
 - Sluikstorten: 3
 - Bomen of beplantingen zichtbaarheid: 1
 - Verkeerstekens: 2
 - Wegwijzers: 1
 - Parkeeroverlast: 3

- Driekleurige lichten: 1
- Openbare verlichting: 1
- Geluidshinder: 3
- Visuele hinder: 1
- Oversteekplaats voor fietsers: 1

Aantal meldingen via e-mail: 88

- Staat van de rijweg en aanhorigheden: 29
- Staat van de beplantingen: 6
- Staat van de verticale signalisatie: 2
- Staat van de horizontale signalisatie: 1
- Rijweg: 5
- Fietspad: 7
- Gaten en verzakkingen: 11
- Netheid: 1
- Riolering: 2
- Verstopte slokkers: 2
- Waterstagnatie in de grachten: 3
- Netheid: 7
- Bomen of beplantingen die het verkeer hinderen: 2
- Verkeertekens: 1
- Oversteekplaats voor voetgangers: 1
- Gebrek aan parkeermogelijkheden: 2
- Driekleurige lichten: 2
- Geluidshinder: 2
- Oversteekplaats voor fietsers: 2

Aantal meldingen via Meldpunt fietspaden: 11

- Staat van de rijweg en aanhorigheden: 2
- Fietspad: 2
- Gaten en verzakkingen: 4
- Netheid: 1
- Verkeerstekens: 1
- Visuele hinder: 1

Aantal meldingen via schade: 108

- Staat van de rijweg en aanhorigheden: 59
- Staat van het waterafvoerstelsel: 6
- Staat van de beplanting: 29
- Staat van de verticale signalisatie: 7
- Staat van de horizontale signalisatie: 2
- Werking van installaties: 1
- Oversteken: 2
- Parkeren: 1
- Milieubeheer: 1

Afdeling Elektriciteit en Mechanica Antwerpen:

Totaal geregistreerde meldingen via de Permanente wachtdienst: 15.091

④ Aantal geregistreerde meldingen via telefoon, via e-mail, via het kabinet en via de gewone briefwisseling : 15 091

- Verkeerslichten: 5767
- Wegverlichtingsinstallatie: 3514
- Verkeersregelaar: 957
- Verlichte afbakening: 865
- VMM: 759
- Automatische Zone 30 Borden: 402
- Veranderlijke Signalisatieborden: 373
- Praatpaal: 279
- Voertuigtelpost: 233
- Teletransmissieverbinding - Trunk/ SDH Knoop: 229
- Apparatuur Roodlicht en Snelheids-Camera's: 207
- Afstandsbewaking: 152
- Verkeersgeleidingssysteem: 138
- Observatiecamera en Intelligente Observatiecamera: 100
- Lift / Scheepslift: 94
- Bi-Flash Installatie / Knipperlicht: 83
- Koppelvlak Verkeerscentrum: 81
- Peilmeetinstallatie: 77
- Sluis Of Sluizencomplex: 74
- Mobiele Detectie- en Waarschuwing: 63
- Automatische Incidentendetectie: 61
- Asweger: 45
- Verkeerssignalisatie rampenplan: 44
- Tunnelverlichting: 42
- Beweegbare brug: 36
- Beïnvloeding door Openbaar Vervoer: 32
- Telefooninstallatie: 28
- Toegangscontrole DTN-Cabines: 24
- Pompstation: 23
- Buitenverlichting: 22
- Meteostation: 20
- Scheepvaartsignalisatie: 19
- Verlichte Voetgangersoversteekplaats: 15
- Elektrische Uitrusting DTN-Cabine, Gebouw,: 12
- Inwendig Verlichte Signalisatieborden: 11
- Coördinatiesysteem Verkeerslichten: 10
- Onbekend: 7
- Verdwijnpaal: 6
- Laagspannings-Voedingskast/-Aansluiting: 5
- Winterdienst: 5
- Klimatisatie: 2
- Portieken en Masten Wegverlichting: 1
- Radio- en gsm-communicatie: 1
- Rooster - Krooshekken: 1

- Stuw: 1
- Oproep voor wegbeheerders - autosnelweg: 109
- Oproep voor wegbeheerders - gewestweg: 37
- Oproep voor wegbeheerders - ringweg: 25

Afdeling Elektriciteit en Mechanica Gent

Totaal geregistreerde meldingen in 2007: 12024

④ Aantal geregistreerde meldingen via telefoon bij de Permanente Wachtdienst: 12024

- Driekleuren / verkeerslichten: 2953
- Bevelposten / Verkeersregelaar: 482
- Wegverlichting: 2052
- Verlichte afbakening: 656
- Wegwijzers/ Inwendig verlichte signalisatieborden: 134
- Voertuigtellingen / voertuigtelpost: 274
- Dispatch telefoons / telefooninstallatie: 34
- ABBA installaties / Afstandsbewaking: 276
- Aswegers: 34
- Camera's / Gesloten TV-circuit: 685
- Teletransmissiekabels / SDH knoop: 228
- Roodlichtcamera's: 45
- Praatpalen: 458
- Zone 30 borden: 228
- Dummy: 47
- Bi-flash installaties: 36
- Aminor installaties: 631
- Aminor ABBA: 163
- Andere installaties: 110
- Sluis: 479
- Stuw: 205
- Alarmpeil meldingen ABBA: 338
- Bruggen: 576
- Pompstations: 228
- Tunnels: 203
- Rooster / krooshekken: 106
- Veer: 86
- Schuiven: 48
- Radio- en GSM-communicatie: 8
- Stroomkasten: 8
- Andere kunstwerken: 213

④ Aantal meldingen via E-mail:

- NVT voor 2007 (opgestart op 1 januari 2008)

④ Aantal meldingen via E-mail meldpunt fietspaden (opgestart op 1/10/07):

- NVT voor EMG

④ Aantal meldingen via het kabinet: 0

- NVT

- Aantal meldingen via gewone briefwisseling (post):
NVT voor 2007 (opgestart op 1 januari 2008)

Algemeen totaal van de meldingen: 28 965

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: VLAAMS VERKEERSCENTRUM

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	106

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	106
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	18
----------------------------------	----

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:	18
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	88
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	70
	deels gegrond:	
	ongegrond:	18

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	70
	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:	70

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:	103
	telefoon:	
	fax:	1
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	105
	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.

a) Slechte werking mailservice

- gegronde:27
- opgelost:27

b) Defect online camerabeeld

- gegronde:28
- opgelost:28

c) Onvolledige informatie TMC

- gegronde:11
- opgelost:11

d) Verwarrende of defecte signalisatie

- Gegronde:4
- opgelost:4

e) Beschadigingen aan het wegdek

- ongegrond:20

f) Terugeisen tol van liefkenschoktunnel (mensen die per vergissing in lht terecht komen en tol moeten betalen)

- ongegrond:3

g) Campagne 'wat is uw excuus'

- ongegrond:2

h) Werkzaamheden die niet worden aangekondigd via de website van het Verkeerscentrum

- ongegrond:11

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Het verkeerscentrum ontving in 2007 106 klachten waarvan 70 klachten gegronde waren. Deze klachten handelden grotendeels over technische problemen die zich voordeden bij het gebruik van de online diensten (mailservice, camerabeelden) die het vlaams verkeerscentrum via haar website www.verkeerscentrum.be aanbiedt. Het verkeerscentrum zorgde steeds voor Een snelle behandeling van deze klachten en voor een vlotte communicatie met de burger.

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 behandelde klachten zal het verkeerscentrum haar dienstverlening op de volgende punten verbeteren:

- Defecte dynamische signalisatie:

Met het Agentschap Wegen en Verkeer zal de te volgen procedure voor herstellingen (meldingen, interventiermijnen,...) worden herbekeken en aangescherpt.

- Onvolledige TMC informatie (traffic message channel)

Het verkeerscentrum neemt continu acties om de hele keten van de verkeersinformatiestroom te verbeteren. Eén daarvan is bijvoorbeeld gericht naar de TMC-locatietabel die o.a. nodig is om tmc-berichten te ontvangen in de wagen: deze zal sneller en beter worden aangevuld.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: nv De Scheepvaart, Havenstraat 44, 3500 Hasselt

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	33

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	25
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	22,36

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:	1
	Anoniem:	4
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	28
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	17
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	9

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	13
	deels opgelost:	6
	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:	2
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	17
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:	15
	mail:	8
	telefoon:	10
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	26
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	6

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

A. Klachten betreffende dienstverlening personeel

	Aantal	TOEGEPASTE OMBUDSNORM	Aantal
Ongegrond	2		
Totaal	2		

B Klachten betreffende schuttingen aan sluizen

Gegronde, opgelost	3	goede uitvoeringspraktijk en	
Gegronde, deels opgelost	1	administratieve nauwkeurigheid	5
Deels gegronde, deels opgelost	1		
Ongegrond	5		
Totaal	10	Totaal	5

C Klachten betreffende onderhoud wegen en jaagpaden

Gegronde, opgelost	2	goede uitvoeringspraktijk en	
		administratieve nauwkeurigheid	2
Totaal	2	Totaal	2

D Klachten betreffende veiligheid scheepvaartverkeer

Gegronde, opgelost	1	goede uitvoeringspraktijk en	
Deels gegronde, deels opgelost	1	administratieve nauwkeurigheid	2
Totaal	2	Totaal	2

E Klachten over slechte uitvoering herstelling

Gegronde, opgelost	3	goede uitvoeringspraktijk en	
		administratieve nauwkeurigheid	3
Totaal	3	Totaal	3

F Klachten over lawaaihinder, overlast

Gegronde, opgelost	5	goede uitvoeringspraktijk en	
		Administratieve nauwkeurigheid	5
Gegronde, deels opgelost	2	redelijke behandelingstermijn	1
Ongegrond	2	efficiënte coördinatie	1
Totaal	8	Totaal	7

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Het aantal klachten verminderde fors in 2007. Vooral de klachten betreffende dienstverlening van het personeel zijn

sterk gedaald.

De doorgedreven opleidingen van het personeel inzake klantvriendelijkheid werpen hun vruchten af.

De klachten hadden zoals de voorgaande jaren meestal betrekking op indeling van schuttingen . Gezien het drukke scheepvaartverkeer valt het aantal (10) nog mee.

De klachten over het onderhoud van wegenis en jaagpaden zijn vaak gegrond. Zij worden indien mogelijk onmiddellijk 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?

- Sneller en beter onderhoud grasbegroeiing en snoeien van struiken langs de kanalen om de zichtbaarheid te verbeteren.
- Herstelling jaagpaden
- Cursussen sluispersoneel
- Vereffening aan bodem van de kanalen waar raken worden gesignaleerd.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: DAB LOODSWEZEN

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	129

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	129
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	7,7 dagen*

* (zaterdagen en zondagen meegeteld)

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:	129
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	49
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	80

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	49
	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:	28
Te lange behandeltermijn:	9
Ontoereikende informatieverstrekking:	10
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	2
Andere:	

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	4
	mail:	120
	telefoon:	4
	fax:	1
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	123
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	6
	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.

Het aantal gegronde klachten houden meestal verband rond foutieve input van gegevens (niet correcte beslissing) die zich hebben weerspiegeld in de facturatie. Deze werden dan ook na onderzoek opgelost door een creditnota.

Ook houden veel klachten verband met de regelgeving, wat zich ook vaak vertaald in de facturatie. Zo wordt er oponthoud, of laattijdige wijziging van besteluur aangerekend doordat de klant de vigerende wetgeving niet heeft gevolgd. Deze klachten zijn dan ongegrond.

Daarnaast heeft de klant ook regelmatig te maken met oponthoud die te wijten is aan de werking van het Loodswezen zelf of het maritiem gebeuren in het algemeen. De klant kan kosten die voortvloeien uit deze vertragingen bij geen enkele maritieme speler (sleepboten, havenauthoriteiten, DAB Loodswezen,...) verhalen, wat uiteraard leidt tot frustratie bij de klant. Een groot deel van de klachten houden verband met deze vertragingen, oponthouden. Meestal hebben deze vertragingen te maken met slechte weersomstandigheden waarbij de loodsdiens wordt gestaakt en de loods niet fysiek aan boord kan worden gebracht. Ook speelt dan daarna het "domino-effect" waarbij er na een periode van slechte weersomstandigheden er meestal een periode van congestie is (ook bij sleepboten, sluis capaciteit,...) Sinds een aantal jaar worden deze oponthouden nauwkeuriger geregistreerd en ook vermeld wat de werkelijke reden is van een oponthoud. Zo kunnen klachten beter worden behandeld en een gefundeerd antwoord worden geformuleerd aan de klant. Het blijft echter moeilijk om in een gehele keten de werkelijke oorzaak te achterhalen van een oponthoud. Deze problematiek wordt meegenomen in het "project" ketenbenadering.

Daarnaast zijn er nog een aantal klachten rond veiligheid aan de terminals, ... die te maken hebben met ontoereikende informatieverstrekking. Meestal worden deze opgelost door een meeting te organiseren met de betrokken personen en dit te vertalen naar het personeel via een kennisgeving.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Aangezien wij een dienstverlenende organisatie zijn houden veel klachten verband met deze operationele

activiteit. Zoals reeds vermeld houden de meeste klachten verband met het aspect tijdigheid, continuïteit. Dit heeft niet altijd te maken met de organisatie zelf aangezien dit vaak te wijten is aan slechte weersomstandigheden en het "domino-effect" dat nadien ontstaat. De grootste beperkende factor is de capaciteit van de sluis. Het loodswezen is echter wel van mening dat er nog werk kan geleverd worden door een betere invulling van ketenbenadering waarbij iedere speler in het maritieme gebeuren zijn activiteiten beter op elkaar afstemt en dit in het algemeen belang van de scheepvaart.

Algemeen kan gesteld worden dat wij "open communicatie" hoog in het vaandel dragen. Dit weerspiegelt zich vnl. in het feit dat de meeste klachten via mail worden geformuleerd en niet officieel via een brief. Ook het aantal klachten zijn relatief gering aangezien wij toch ongeveer 100 000 beloodsingen per jaar uitvoeren. Ook trachten wij via het commercieel beleid de klant op regelmatige tijdstippen te ontmoeten via een persoonlijk bezoek of georganiseerd via maritiem overlegondes waarbij de klant ook de mogelijkheid heeft om ongenoegens te uiten. Alle klachten worden beantwoord en dit vrij snel met een gemiddeld van 7,7 dagen (zaterdagen en zondagen meegeteld!).

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?

Veel klachten situeren zich rond het operationele gebeuren die zich vnl. toespitsen op volgende grote onderverdelingen:

Loodstekort/oponhoud: Door het project nieuwe beloodsingsmiddelen zal getracht worden om dit loodstekort bij slechte weersomstandigheden en dus bij staking van de loods te minimaliseren. Dit project is volop in ontwikkeling.

Ketenbenadering: Door de dienstverlening van de verschillende actoren (URS/GNA/Loodswezen/havenauthoriteiten(sluizen)/...) beter op elkaar af te stemmen kan de continuïteit van de gehele keten verbeterd worden. Zo zijn in Zeebrugge de loodsdienstcoördinatoren nu gaan samen zitten met de sluismeesters, wat reeds een eerste positief gevolg heeft.

Andere klachten situeren zich op de basis voor de aanrekening van de loodsgelden met name de diepgang. In 2008 zal deze nieuwe loodsgeldtariefstructuur worden ingevoerd en zal de ééndimensionale parameter "diepgang" vervangen worden door een nieuwe "driedimensionale" parameter nl de blokmaat. Deze is transparanter en op voorhand calculeerbaar. De klachten omtrent deze problematiek zullen dus in de loop van 2008 ten gronde worden opgelost.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Er is sinds mei een nieuwe klachtenmanager aangesteld nl. Mevr. Sandra De Canck. Er zal in 2008 een standaardisatie komen in die zin dat de klachtenregistratie zal worden geautomatiseerd in het LIS (informaticasysteem van het Loodswezen). Zo zullen klachten meer kunnen gekoppeld worden aan de verschillende processen en op een betere manier verbeteringsacties worden geformuleerd.

Suggesties?

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

De evaluatie van de klachten en indeling in de verschillende normen is te algemeen. Elke Vlaamse

organisatie heeft een specifieke dienstverlening. De bevraging is niet vanuit de noden van de schepen geschreven. Aantal dagen gemiddeld dat een klacht wordt behandeld zegt niets als dit niet in dit specifieke kader wordt geplaatst. Voor bepaalde organisaties kan het zijn dat 5 dagen veel is terwijl dit voor een andere organisatie juist een goede prestatie is. De laatste vragen over wat de concrete realisaties geweest zijn ten gevolge van de klachtenbehandeling en welke concrete verbeteringen er gepland zijn op basis van de behandelde klachten zijn zeer zinvolle vragen en deze zouden misschien meer gedetailleerd moeten worden bevroegd.

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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Waterbouwkundig Laboratorium

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:	0
	gemiddelde:	0

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:	1
--------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	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:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	0
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	0
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Correcte bejegening:	0
Actieve dienstverlening:	0
Deugdelijke correspondentie:	0
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	0
Redelijke behandeltermijn:	0
Efficiënte coördinatie:	0
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	0
	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:	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.

Eén opgeloste gegronde klacht

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Betrokkene vroeg terugbetaling van de gevraagde kosten voor een bezoek aan het Waterbouwkundig Laboratorium. Dit werd in overleg met betrokkene tot de helft teruggebracht en 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?

Nihil

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Nihil

Suggesties?

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

Nihil

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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: extern verzelfstandigd agentschap Waterwegen en Zeekanaal NV

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	39

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	34
	meer dan 45 dagen:	5
	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 angewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid	3
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	36
--------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	22
	deels gegrond:	8
	ongegrond:	6

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	25
	deels opgelost:	3
	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:	2
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:	2
Deugdelijke correspondentie:	1
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	13
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:	15
	mail:	22
	telefoon:	1
	fax:	1
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	27
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	8

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 2007 werden er bij het extern verzelfstandigd agentschap Waterwegen en Zeekanaal NV (hierna W&Z genoemd) 39 klachten ontvangen, wat een daling betekent ten opzichte van het jaar 2006. Van deze klachten werden er 36 ontvankelijk verklaard en behandeld door de ombudsmannen van W&Z NV. 3 klachten werden onontvankelijk verklaard 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 worden gesitueerd in de categorie 'goede uitvoeringspraktijk', enerzijds instandhoudings-, herstellings- en infrastructuurwerken en anderzijds domeinbeheer in het algemeen. Verder zijn er een zevental klachten met betrekking tot ontoereikende informatieverstrekking en deugdelijke correspondentie. Tenslotte zijn er zeven klachten betreffende onheuse bejegening en één klacht aangaande gelijkheid.

Het gros van de klachten sluit zoals voorgaande jaren aan bij de voornaamste bevoegdheden en taken van de drie 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: (7)

1) Een eerst klacht had betrekking op het onvriendelijk optreden van een binnenvaartbegeleider, verwarrende seinen en onduidelijke richtlijnen m.b.t. het strijken van mast bij bediening aan de Tolpoortbrug, welke beschouwd werden als pestijeren.

De klacht werd onderzocht m.b.t. de richtlijnen voor strijken van mast in functie van de doorvaarthoogte en de hoogte van het vaartuig, de klantvriendelijkheid en het correcte gebruik van de aanwezige signalisatie.

De klacht bleek grotendeels gegrond. De binnenvaartbegeleider heeft weliswaar de correcte richtlijnen verstrekt wat betreft het strijken van de mast en het Algemeen Reglement der Scheepvaartwegen op dit punt gevolgd, maar had moeite om zijn kalmte en klantvriendelijkheid te bewaren. Bovendien was de signalisatie nog voor verbetering vatbaar.

De binnenvaartbegeleider werd aangesproken op het punt van klantvriendelijkheid. Verder werden er ook onderrichtingen voor plaatsing van bijkomende signalisatie ter verduidelijking van doorvaart uit tegengestelde richting en doorvaarthoogte aan het district meegedeeld.

Gegrond en deels opgelost.

2) Een tweede klacht betrof het onbeschoft en buiten zijn bevoegdheid optreden van een binnenvaartbegeleider tijdens de bediening aan de sluis te Evergem en de controle van de boordpapieren.

Na onderzoek bleek dat de binnenvaartbegeleider volledig correct de richtlijnen had gevolgd en het diepgaand onderzoek van de boordpapieren was tevens gerechtvaardigd. De binnenvaartbegeleider trad echter nogal kortaf op. Wegens loopbaanonderbreking van de betrokken binnenvaartbegeleider wordt de klacht voorlopig uitdovend.

Deels gegrond en opgelost.

3) Door de schippers van een binnenvaartuig werd een klacht ingediend omdat een binnenvaartbegeleider een onwelvoeglijk gebaar had gemaakt toen de schippers aangaven dat de binnenvaartbegeleider ietwat te laat arriveerde aan de brug.

Het betrokken personeelslid was op dat moment echter in dienst bij een mobiele ploeg waardoor zij genooddaakt was eerst een verplaatsing te maken. Dat de reactie van de binnenvaartbegeleider ongepast was, wordt niet betwist. Betrokkene heeft zich dan ook voor dit feit geëxcuseerd. Langs de andere kant kan niet aan de vaststelling voorbij gegaan worden dat hoffelijkheid van beide kanten moet komen, wat in de praktijk niet steeds het geval is en wat bij deze personeelsleden wel tot enige frustratie kan leiden. De vennootschap tracht hen hiertegen te wapenen door het aanbieden van specifieke cursussen.

Gegrond en opgelost.

4) Een burger diende via e-mail een klacht in over de begrazing door schapen op de Dijledijk te Werchter. De herder zou volgens de klacht zijn schapen niet onder controle hebben waardoor ze ook grazen in de tuinen van omwonenden.

Na onderzoek in het bevoegde district werd de herder er zowel mondeling als schriftelijk op gewezen waar hij zich met zijn schapen mag bewegen en dat hij zich aan de

vergunningsvoorwaarden dient te houden.

Gegronnd en opgelost.

5) Drie families dienden een klacht in over de “weigering” van de Afdeling Zeeschelde om een stuk grond te Dendermonde aan hen te verkopen. Na navraag in het betrokken district en na grondig onderzoek bij de cel onteigening blijkt dat dit perceel niet verkocht kan worden. Er werd een concessie aangeboden, maar de klagers toonden hierin geen interesse. Een nabijgelegen restaurant had wel interesse. Dit alles werd meegedeeld aan de betrokkenen in een brief.

Ongegrond en opgelost.

6) Een burger diende klacht in over hinder door een maa tractor op een jaagpad. De tractor behoorde toe aan een onderhoudsaannemer. Deze heeft geantwoord op de klacht dat hij er zijn personeel attent op heeft gemaakt om in de toekomst beter op te letten. Ook werd er op gewezen dat de burger paniekerig reageerde op het bewegen van de hydraulische maa arm.

Ongegrond en opgelost.

7) Er werd een klacht ingediend over de opvolgingsproblematiek kleine veerboten. Deze klacht viel echter niet onder de bevoegdheid van de Vlaamse Overheid. De klager werd via een brief op de hoogte gebracht dat dit niet onder onze bevoegdheid valt en werd doorverwezen naar het Directoraat – Generaal voor Maritiem Vervoer van de FOD Mobiliteit en Vervoer.

Onontvankelijk.

B) Goede uitvoeringspraktijk: (23)

1. Instandhoudings-, herstellings- en infrastructuurwerken:

Bruggen (3)

8) Twee klachten van burgers betroffen de geluidshinder vanwege het kapotte wegdek van de Meulestedebrug en het langdurig uitblijven van herstellingswerken. Deze klachten zijn gegrond. Doch kunnen voorlopig enkel geremedieerd worden door voorlopige herstellingen aan het brugwegdek. Er zal voorlopig een metalen wegdek worden aangebracht in afwachting van de volledige vernieuwing. De werken worden zoveel mogelijk gepland in de meest gunstige periodes voor de weggebruikers. Bijkomend werd er ook een snelheidsbeperking ingesteld.

Gegronnd en opgelost.

9) Een tweede burger formuleerde dezelfde klacht (zie hierboven) en vroeg ook wie de schade zou betalen indien de overmatige trillingen, afkomstig van het slechte wegdek of toekomstige werken, schade aan haar woning zouden veroorzaken. Na opzoeking bleek haar woonplaats blijkbaar toch te ver verwijderd om een potentieel gevaar te vormen voor reële schade.

Geground en deels opgelost.

10) Een andere klacht betrof het feit dat een zeer beperkt gebied regelmatig kampte met een te hoge waterstand ten gevolge van een gebrekkige waterafvoer waardoor een voetgangersbrugje niet meer op een normale wijze gebruikt kon worden.

De klager noch anderen leden evenwel enige concrete schade. Nadat de verschillende betrokken partijen geïdentificeerd waren en ieders verantwoordelijkheden afgebakend werden, werden daaraan een aantal concrete acties gekoppeld, zoals het ruimen van de afwateringsgrachten en het bespoedigen van een aantal infrastructurele ingrepen die mede aan de basis lagen van de overlast.

Geground en opgelost.

Wegdek / voetpad / jaagpad (4)

11) Een bewoner van een appartementsgebouw diende een klacht in wegens het waarnemen van trillingen ten gevolge van zwaar vrachtverkeer over een weg die niet meer in optimale staat verkeerde. Door de afdeling Zeekanaal werd een technische studie uitgevoerd om de belangrijkste knelpunten in kaart te brengen en aan de aannemer werd opgedragen om hieraan te verhelpen. In een latere fase zal de weg volledig geasfalteerd worden.

Deels geground en opgelost.

12) Een regelmatige recreatieve gebruiker van het jaagpad ter hoogte van het Zennegat beklagde zich over de slechte staat van dit jaagpad. Deze staat was veroorzaakt door het uitvoeren van infrastructuurwerken in opdracht van W&Z NV. Teneinde de materialen en de werfmachines tot aan de plaats van de werken te krijgen, was het echter onvermijdelijk dat dit jaagpad als werfweg werd aangewend.

De afdeling Zeekanaal was er zich ab initio van bewust dat hierdoor ernstige schade aan het jaagpad zou veroorzaakt worden en had dan ook in het bestek reeds voorzien dat het onmiddellijk na de werken opnieuw in haar oorspronkelijke toestand moest hersteld worden.

Geground en opgelost.

13) en 14) Zowel een burger als een gemeente beklagden zich over de slechte staat van het wegdek van een jaagpad te Rumst. Dit was reeds vastgesteld door het betrokken district en er werden verkeersborden aangebracht om de burgers te informeren over de staat van het wegdek. De herstelling was reeds gepland met de onderhoudsaannemer.

Deels geground en opgelost.

Werken – doortocht Kortrijk (1)

15) Er kwam een klacht van een burger via het meldpunt te Kortrijk over geluidsoverlast door Leiewerken aan de Fabriekskaaï / Nijverheidskaaï te Kortrijk. De werken vonden plaats in het centrum en werden vroeg gestart in de ochtend om aan het tijdsschema tegemoet te komen. Er werd ook éénmalig op zaterdag gewerkt.

Bij de aannemer werd aangedrongen om deze overlast in de toekomst zeker te vermijden.

Gegrond en opgelost.

Geluidsoverlast (3)

16) De omwonenden van een pompstation ondervonden vooral 's nachts hinder van het akoestisch signaal dat geproduceerd werd wanneer de robot van de automatische krooshekreiniger in werking trad.

Het ging op dat moment om een pas geïnstalleerde machine waarvan de werking nog geëvalueerd werd. Er werd na een proefperiode geoordeeld dat de frequentie van de werking van de robot sterk kon verminderd worden, in het bijzonder 's nachts, zodat hij enkel nog geactiveerd wordt wanneer dit werkelijk noodzakelijk is. Daarnaast werd het volume van het akoestisch signaal verminderd.

Gegrond en opgelost.

17) Via een aan het Zeekanaal Brussel-Schelde gelegen gemeente en door een aantal burgers werd geluidsoverlast gesignaleerd ten gevolge van het gebruik van powerboats die regelmatig in een daarvoor niet bestemde zone met grote snelheid voeren.

Via de Havenkapiteinsdienst werd de Scheepvaartpolitie gecontacteerd teneinde op frequente tijdstippen controles uit te voeren. Daarnaast werd een herinnerend scheepvaartbericht uitgevaardigd waarin gewezen werd op de maximale snelheid van vaartuigen in de bewuste zone.

Gegrond en opgelost.

18) Een burger meldde aan de afdeling Zeekanaal dat zij reeds enkele keren 's nachts hinder ondervonden had van draaiende scheepsmotoren, vermoedelijk afkomstig van een aannemer die in de regio werken aan het uitvoeren was in opdracht van W&Z NV.

Alhoewel de precieze bron van het geluid niet geïdentificeerd kon worden, werden meteen enkele potentiële aannemers gecontacteerd met de vraag om 's nachts geen motoren te laten draaien, dan wel om de schepen op een minder hinderende locatie aan te meren. Het probleem heeft zich sindsdien niet meer voorgedaan.

Gegrond en opgelost.

2. Domeinbeheer:

Groenbeheer (7)

19) Er werd een klacht geuit door een burger over de verwaarloosde toestand van de Coupurebeek t.h.v. het kanaal Gent-Brugge (Gaston Roelandstraat en Sint-Michielstraat). Volgens de betrokkenen was daar in jaren geen onderhoud gebeurd. De beek zou op verschillende plaatsen dichtbegroeid zijn en er zou veel zwerfvuil liggen. Dit leidde tot geurhinder en ongedierte. Tevens zou er volgens de klacht een gebrek aan leuningen zijn.

Aanvankelijk was er onduidelijkheid over de juiste locatie aangezien in de buurt tevens de Coupurebeek loopt, welke ressorteert onder de bevoegdheid van de provincie. De Zuidervaart zelf is een waterloop van derde categorie, maar ressorteert onder het beheer van W&Z NV. Onderzoek wees uit dat er zich ter plekke afwateringen bevinden die de basis vormen van de geurhinder. De oorsprong van de afwateringen is echter nog steeds onduidelijk.

Om de zone te saneren, zal dit opgenomen worden in het groenbestek van 2009, evenals rijtwerken en de begroeiing van de Zuidervaart. Het probleem van de ratten wordt aangepakt door de rattenvanger die werd gecontacteerd door het district. De noodzaak tot plaatsing van leuning wordt verder onderzocht.

Het nam enige tijd in beslag vooraleer geantwoord kon worden omwille van de onduidelijkheid omtrent de juiste locatie. De klacht is nog niet volledig opgelost.

Gegronde en deels opgeloste klachten.

20) Er werd door de stad een klacht geuit over extreme vervuiling van de kanaalarm t.h.v. het Bargehuis te Brugge.

Er was al meermaals briefwisseling gebeurd met de stad over het onderhoud van de kanaalarm, waarbij werd meegedeeld dat de vervuiling zeker zou worden aangepakt in het najaar van 2007 bij het starten van de nieuwe onderhoudspacht. De Stad vroeg met haar schrijven bijkomende informatie over het aantal onderhoudsbeurten. Ook beschreef zij deze kanaalarm als extreem vervuild ten gevolge van zwerfvuil in de omgeving.

Onderzoek ter plekke wees uit dat het opgestapelde drijfvuil zich wel plaatselijk had genesteld aan het einde van de kanaalarm, doch dat o.m. ook het groenafval van het nabijgelegen park onder beheer van de stadsdiensten veroorzaker was. Daarom werd ook aan de stad gevraagd om mede de oorzaken van het opstapelen van drijfvuil te bestrijden.

De klacht werd bijgevolg slechts als deels gegronde beschouwd. De onderhoudsbeurten gebeuren zoals gepland m.i.v. het najaar.

Deels gegronde en opgeloste klachten.

21) Via de stad Gent beklagde een burger zich over de vervuilde toestand aan het Houtdok (waterkom aan de Muide).

Het district organiseerde met eigen personeel een voorlopige ruimingsbeurt in afwachting van de onderhoudsbeurt door de aannemer bij de hernieuwing van de onderhoudspacht (begin december 2007).

Gegronde en opgeloste klachten.

22) Er was tevens een klacht van een schipper via de stad Gent over de vervuiling van de Nederschelde nabij Portus Ganda. Ook werd er geïnformeerd naar de mogelijkheid van containeropstelling voor het deponeren van afval voor de schippers.

Het district organiseerde zich, in afspraak met stad Gent, voor een voorlopige ruimingsbeurt. Voor een grondige reiniging diende gewacht te worden tot de nieuwe onderhoudscontracten. In het najaar van 2007 werd een aanbesteding uitgeschreven voor het ledigen van afvalcontainers aan het bedieningsgebouw aan de Meulestedebrug en de Tolhuissluis te Gent.

Gegronde en opgeloste klachten.

23) Een stadsbestuur beklagde zich over de wildgroei van braamstruiken langs de Lovaart waardoor een persoon ten val kwam.

De haag werd gesnoeid en de gracht zal opgekuist worden via het onderhoudsbestek.

Gegronde en opgeloste klachten.

24) Een stad had een klacht over het te lange gras langs de Vaartdijk Noord en Zuid te Oudenburg.

Deze klacht was terecht. Het maaien en snoeien zal plaatsgrijpen via de onderhoudspacht die aanvangt in oktober 2007 en loopt tot maart 2008.

Gegronde en opgeloste klachten.

25) Een fietser klaagde over de slechte toestand van het fietspad gelegen langs het kanaal Bossuit-Kortrijk te Zwevegem.

De groenaannemer heeft snoeiwerken uitgevoerd en er werden greppels doorgetrokken om de afwatering te verbeteren.

Gegronde en opgeloste klachten.

Voetpad / jaagpad (2)

26) Een fietser klaagde via de ombudsdienst de gevaarlijke toestand aan op het jaagpad te Harelbeke. Deze toestand werd veroorzaakt door de volledige inname van het jaagpad door een firma, het stapelen van hout, het achterlaten van bandijzers en de volledige versperring door meerdere vrachtwagens. De firma beschikte niet over een vergunning.

De afdeling Bovenschelde had al een gerechtelijk geding aangespannen met de firma.

Momenteel is hier nog geen vonnis over geveld. Het vonnis wordt begin 2008 verwacht.

Gegronde en (voorlopig) herstelde klachten (vonnis wordt verwacht) – nog niet opgelost.

27) Een tweede burger uitte dezelfde klacht zoals hierboven omschreven.

Gegronde en (voorlopig) herstelde klachten (vonnis wordt verwacht) – nog niet opgelost.

Andere (4)

28) Een burger beklagde zich via het stadsbestuur Wervik over twee verwaarloosde schepen die frontaal voor hun woningen aangemeerd lagen.

De eigenaars van de schepen werden aangesproken door het district opdat zij hun schepen zo vlug mogelijk zouden verwijderen, gezien de plaatsen niet voorzien zijn op het aanmeerplan.

Betrokkenen dienden meermaals te worden aangesproken alvorens de vaartuigen uiteindelijk werden verwijderd. Ze kregen een nieuwe vergunning om aan te meren op het grondgebied van Menen.

Gegronde en opgeloste klachten.

29) Een burger uitte zijn bezorgdheid over het uitzicht en de staat van een aantal langdurig aangemeerde vaartuigen, waaronder enkele woonboten, langs het Kanaal Leuven – Dijle.

De betrokkene werd zeer uitvoerig geïnformeerd over de inspanningen die de Afdeling Zeekanaal de voorbije jaren en maanden heeft geleverd om voor wat betreft deze vaartuigen het kaf van het koren te scheiden.

Daarnaast waren een aantal opmerkingen van de klager eerder van esthetische aard, wat uiteraard een louter persoonlijke kwestie is. Tot slot werd ook gewezen op een aantal knelpunten in de huidige wetgeving voor wat betreft het optreden ten aanzien van vaartuigen die zich zonder

voorafgaandelijke toelating aanmeren langsheen de oevers van een waterweg.

Deels gegrond en opgelost.

30) Een buurtbewoner van de sluis te Zemst meent dat de periodieke schokken die hij in zijn woning waarneemt te wijten zijn aan de werking van deze sluis. Enige jaren geleden had de klager reeds dezelfde feiten gesignaleerd.

Net zoals destijds werd opdracht gegeven een aantal belangrijke elementen van de sluis te onderzoeken en waar nodig te herstellen of aan te passen. De resultaten hiervan dienen nog deels afgewacht te worden, maar alles wijst erop dat het probleem zich sindsdien niet meer heeft voorgedaan.

Gegrond en opgelost (onder voorbehoud).

31) Er werd een klacht ingediend over slecht onderhoud in de omgeving van de Vlotbrug (Steenplein te Antwerpen). Deze klacht viel echter niet onder de bevoegdheid van de Vlaamse Overheid. Tengevolge van een concessieovereenkomst met het Gemeentelijk Havenbedrijf en de Stad Antwerpen staan zij in voor onderhoud. De klacht werd dan ook naar hen doorgestuurd.

Onontvankelijk.

C) Gelijkheid en onpartijdigheid: (1)

32) Een niet geslaagde kandidaat van een aanwervingsexamen voor binnenvaartbegeleiders vond dat de vragen, die in het interview werden gesteld, onvoldoende betrekking hadden op diens specifieke technische kennis enerzijds en op zijn professionele achtergrond anderzijds.

Alle kandidaten werden evenwel objectief beoordeeld op basis van een korf van intrinsieke competenties zodat de criteria voor alle kandidaten gelijk waren.

Ongegrond.

D) Ontoereikende informatieverstrekking: (7)

33) De schippers van een pleziervaarttuig waren reeds enige tijd aan het wachten in de buurt van de Zeesluis te Wintam toen ze opgeroepen werden door de sluismeester die stelde dat ze zich spontaan hadden moeten melden met het oog op het indelen van de eerstvolgende schutting.

Toen de schippers vroegen op welke reglementering deze eventuele meldingsplicht gebaseerd was, kon de dienstdoende binnenvaartbegeleider deze informatie niet verstrekken. Onderzoek wees uit dat deze meldingsplicht niet formeel bestaat, maar dat het wel een gebruik is om zich tijdig aan te melden. Dit is niet alleen in het belang van de schippers zelf zodat zij hun verdere reis optimaal kunnen plannen, maar tevens om elke sluisbeweging zo efficiënt mogelijk in te kunnen delen.

Daarnaast werden de klagers geïnformeerd over het bestaan van een aantal brochures waarin de bedieningstijden en –modaliteiten van alle kunstwerken in Vlaanderen vermeld zijn.

Deels gegrond en opgelost.

34) De eigenaar van een zeekajak beklagde zich over het feit dat hem de toegang tot de sluis

werd ontzegd ondanks het feit dat hij voldoet aan alle reglementaire bepalingen die van toepassing zijn op pleziervaartuigen.

Gevraagd naar de motivatie van de sluismeester om hem niet te versassen, kon deze hierop niet meteen antwoorden, met uitzondering van het feit dat dit om veiligheidsredenen niet opportuun was. Onderzoek heeft uitgewezen dat deze soort kajaks van een type zijn dat niet vergeleken kan worden met de doorsnee recreatieve kajak en dat op deze zeekajak derhalve juridisch dezelfde bepalingen van toepassing zijn als op gewone pleziervaartuigen. Het optreden van de binnenvaartbegeleider was op dat moment echter verdedigbaar. Het is qua veiligheid niet evident om dergelijk relatief fragiele vaartuigen samen met binnenvaartuigen te versassen.

Deels gegrond en opgelost.

35) Een verzoeker uitte via de ombudsdienst de eerstelijnsklacht dat hij er niet in slaagt binnen een redelijke termijn en onder redelijke voorwaarden een ligvergunning te bekomen voor zijn woonboot in Gent. Hij had vooral problemen met de waarborg (waarborg op eerste verzoek, zou volgens de verzoeker enkel geldig zijn bij uitvoering van werken, begrijpt niet dat de waarborgprocedure niet beter op de schadeverzekering is afgestemd, vraagt naar formulering in de waarborgstelling, hoog bedrag der waarborg).

De verzoeker heeft omstandige verduidelijking gekregen over de reden en het bedrag van de waarborg. De verzoeker heeft zich daaropvolgend in orde gesteld met de waarborg en de andere nodige documenten ingediend zodat hij zijn vergunning kon bekomen.

Gegrond en opgelost.

36) Een schipper wees erop dat aan de sluisen op de Dender vanaf Geraardsbergen borden staan met VHF 20. De sluiswachters beschikken echter niet over een marifoon zodat oproepen onmogelijk is. De GSM-nummers van de mobiele ploeg staan wel vermeld zodat ze op die manier kunnen worden opgeroepen.

Vanaf 01/01/2009 bestaat echter de verplichting voor alle pleziervaartuigen dat ze een marifoon aan boord hebben. De borden met de vermelding dat de schippers zich dienen te melden met VHF, werden verwijderd en zullen worden teruggeplaatst van zodra de sluisen ook voorzien zijn met de juiste installatie (01/01/2009).

Gegrond en opgelost.

37) Er werd een klacht ingediend met betrekking tot een vaarverbod te Roeselare-Leie. Een bedrijf voerde aan dat zij hun planning m.b.t. het testen van boten hebben dienen af te schaffen voor het weekend als gevolg van een wedstrijd. Ook werden inschrijvingen voor gratis initiatielessen op zondag geweigerd als gevolg van deze wedstrijd. In het bewuste weekend bleek de wedstrijd enkel door te zijn gegaan op zaterdag tussen 15 en 18 uur.

Bij nazicht bleek dat er geen vaarverbod werd opgelegd op deze data, noch melding van stremming van de scheepvaart. Er was enkel het verzoek geuit aan de waterweggebruikers om de evenementzone niet onnodig door te varen. De betrokkenen werden verwezen naar gerichte consultatie van de Bads.

Ongegrond.

38) Een vroegere vergunninghouder had een advocaat onder de arm genomen i.v.m. de gevraagde waarborg voor de aanmeervergunning.

Afdeling Bovenschelde gaf een omstandig antwoord over de grondslag van de waarborg en opsomming van de nog in te leveren documenten. Betrokkene schreef opnieuw ten persoonlijke titel naar de afdeling met dezelfde vraagstellingen en klaagde over onvoldedige informatieverstrekking.

De klacht bleek na onderzoek ongegrond. De betrokkene was meermaals via diverse briefwisseling op de hoogte gebracht maar kon zich blijkbaar niet neerleggen bij de financiële consequenties voor het bekomen van een ligvergunning. Zij kreeg een laatste gepast uitgebreid antwoord.

Ongegrond.

39) Een weggebruiker beklagde er zich over dat hij niet op de hoogte werd gebracht via de gangbare media van een wegonderbreking op de Meulestedebrug.

Bij onderzoek van de klacht bleek dat het slechts een korte onderbreking betrof omwille van een kleine reparatie door EMG Gent. Gezien de dringendheid en de korte duur van de interventie leek het vooralsnog onnuttig de pers hiervan op de hoogte te brengen.

De communicatie naar de omgeving toe, ondermeer i.v.m. grotere herstellingswerken, vormt momenteel wel het voorwerp van bespreking in de comco met stad Gent.

Ongegrond.

3. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Het aantal klachten is in vergelijking met 2006 gedaald.

Het merendeel van de klachten leunt aan bij de kerntaken van W&Z NV. De meeste klachten handelen in hoofdzaak over één of andere vorm van goede uitvoeringspraktijk, enerzijds infrastructuur-, onderhouds-, en herstellingswerken en anderzijds domeinbeheer in het algemeen. Het aantal klachten over onheuse bejegening is lichtjes gestegen ten opzichte van 2006. Doch kan het aantal klachten als klein worden beschouwd gezien het aantal rechtstreekse en onrechtstreekse “klanten” en het geografisch territorium van W&Z NV.

Globaal kan worden geconcludeerd dat het klachtenbeeld voor 2007 gunstig was. De positieve tendens van 2006 lijkt zich voort te zetten.

4. Concrete realisaties en voorstellen:

Realisaties:

- Gelet op het voorwerp van de meerderheid van de klachten, die steeds vrij specifiek zijn, hebben de meeste realisaties een zeer concreet karakter. Dit vertaalt zich ondermeer in de vaststelling dat zo goed als alle gegronde en deels gegronde klachten opgelost zijn. W&Z ontvangt nagenoeg geen klachten die in het algemeen betrekking hebben op de prestaties van haar administratief of uitvoerend personeel, een aantal klachten wegens onheuse bejegening niet te na gesproken.

- Naar aanleiding van de ernstige klachten m.b.t. de Meulestedebrug werd de situatie opnieuw geëvalueerd. Er wordt in de planning en uitvoering maximaal rekening gehouden met de weggebruiker en de beste oplossing gezocht voor signalisatie.
- Klantvriendelijkheid en dienstverlening blijven benadrukt.
- Er werden gerechtelijke stappen genomen waar nodig om de veiligheid van de waterweg- en jaagpadgebruiker te bewerkstelligen.
- De communicatie naar de waterweggebruiker toe verbetert door waakzaam te zijn voor juiste signalisatie en borden.
- De aannemer wordt gewezen op bestaande overlast bij de uitvoering van werken.
- Er wordt bemiddelend opgetreden vanwege het personeel bij klachten.

Voorstellen:

- Het nog verder optimaliseren van een constructieve communicatie met de burgergebruikers van de waterweg.
- Waakzaam blijven om steeds duidelijk te corresponderen met de burgergebruiker van de waterweg.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

De concrete procedure van de klachtenbehandeling binnen W&Z is niet gewijzigd in 2007. De organisatie van de Ombudsdienst is nog steeds gebaseerd op het aanduiden van één klachtencoördinator per territoriale afdeling.

De coördinatie van de drie deelrapporten van de territoriale Afdelingen worden evenwel sinds dit jaar verzorgd door de Afdeling Coördinatie van W&Z en niet meer door één van de drie klachtencoördinatoren.

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

<p>naam van uw dienst: Vlaamse Overheid</p> <p>Departement Mobiliteit en Openbare Werken</p> <p>Luchthaven Antwerpen</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	80

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	80
	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:	6
	mail:	54
	telefoon:	20
	fax:	/
	bezoek:	/

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	73
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	4

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Vliegen op lage hoogte: 5

Geluidsoverlast: 73

Niet volgen circuit: 2

Andere: 6

In een aantal klachten wordt zowel het vliegen op lage hoogte als geluidsoverlast aangegeven als bron van hinder, zodat het totaal groter is dan het totale aantal klachten.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De toename van aantal klachten is grotendeels toe te schrijven aan één klager, waarvan 46 klachten werden geregistreerd. Het onderwerp van de klacht is hierbij steeds hetzelfde maar doet zich voor op verschillende momenten. In feite gaat het hierbij om 46 meldingen, die teruggebracht kunnen worden tot één algemene klacht tegen de aanwezigheid van de luchthaven.

Verder zijn de klachten als volgt verdeelt over de klagers:

- 1 klager met 4 klachten
- 1 klager met 3 klachten
- 4 klagers met elk 2 klachten
- 19 klagers met elk 1 klacht.

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Internationale Luchthaven Oostende-Brugge

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	29

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	29
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	15
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	3
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	12
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	14
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	14
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	
	onopgelost:	12

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. militaire oefenvluchten : 3 (2 gegrond ; 1 ongegrond ; 2 opgelost)
2. geluidshinder : 8 (8 gegrond ; 8 onopgelost)
3. geluids- en geurhinder : 3 (3 gegrond ; 3 onopgelost)
4. algemene klacht over het bestaan van de luchthaven : 1 (1 gegrond ; 1 onopgelost)
5. oefenvluchten helikopter : 1 (1 ongegrond ; 1 onopgelost)
6. vliegtuigbeweging : 5 (5 onopgelost ; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)
7. klacht i.v.m. bagageafhandeling : 2 (2 onopgelost ; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)
8. klacht i.v.m. parking : 1 (1 onopgelost ; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)
9. dienstverlening luchthavenrestaurant : 1 (1 onopgelost ; doorverwijzing naar bevoegde instantie)
10. klacht i.v.m. parkeerovertreiding : 1 (1 onopgelost ; doorverwijzing naar bevoegde instantie)
11. wachttijd brandstof : 2 (2 onopgelost ; doorverwijzing naar bevoegde instantie)
12. beschadiging materiaal : 1 (1 ongegrond ; 1 onopgelost)

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

In 2007 ontving de luchthaven 29 klachten. 55% van de klachten had betrekking op de uitgevoerde vliegtuigbewegingen, geluids- en geurhinder. Niet-opgeloste klachten hebben enerzijds te maken met het feit dat ze niet tot onze bevoegdheid behoren en wij dus dienen door te verwijzen naar de bevoegde instantie, anderzijds met het feit dat het onderwerp van de klacht inherent is aan de normale werking van een luchthaven (bijv. geluidshinder door opstijgende vliegtuigen), wat uiteraard niet kan verholpen 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?

Zoals in 2006 werden ook in 2007 de klachten snel beantwoord. De klagers kregen steeds een correct antwoord / doorverwijzing en dit steeds op zeer korte termijn.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Afdeling Beleid Mobiliteit en Verkeersveiligheid

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

2. Inhoud van de klachten

De ingediende klacht handelde over een telefonische onbereikbaarheid van de Afdeling Beleid Mobiliteit en Verkeersveiligheid.

3. Klachtenbeeld 2007

In 2007 ontving de afdeling 1 klacht. Volgens de indiener van de klacht werd de telefoon niet opgenomen en werkte de fax van de afdeling niet. Na ontvangst van de brief van de ombudsdienst contacteerde de afdeling BMV de indiener van de klacht onmiddellijk (schriftelijk) om het nodige te doen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

geen

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Niet van toepassing.

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 2007 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:	Ja, na afspraak doorgestuurd naar opdrachtgever
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	Ja
	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:	
	bezoek:	

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

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 klacht, maar niet rechtstreeks voor GEO bestemd en via opdrachtgever (afdeling Zeeschelde) behandeld.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Nihil

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?

Niet van toepassing

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Departement Mobiliteit en Openbare Werken, Afdeling Juridische Dienstverlening

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:	14 dagen

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:	1

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

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

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

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:	1
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:	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.

3. Klachtenbeeld 2007

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 basishnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is

verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Rapportering over het klachtenmanagement 2007

Afdeling Ruimtelijke Planning

De afdeling ruimtelijke planning heeft in 2007 twee klachten behandeld als eerstelijnsklacht. Een klacht over onvoldoende bekendmaking van een wijzigend plan werd als ongegrond beoordeeld. Een klacht over onheuse bejegening werd als deels gegrond beoordeeld voor het weigeren van een schriftelijk antwoord op eenvoudig verzoek. De klacht werd voldoende hersteld door een schriftelijk antwoord op de gestelde vragen, ondertekend door Minister Van Mechelen.

De klagers kregen tijdig een ontvangstmelding. Hun klacht werd behandeld binnen de voorziene termijn van 45 dagen .

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	9
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	-

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:	9
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	3
	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:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	3
Afdoende motivering:	3
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	0
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Correcte bejegening:	0
Actieve dienstverlening:	0
Deugdelijke correspondentie:	0
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	0
Redelijke behandeltermijn:	3
Efficiënte coördinatie:	0
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	4
	mail:	2
	telefoon:	2
	fax:	0
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	2
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	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.

In drie klachten wordt gesteld dat de Minister in een bouwberoep een verkeerde beslissing heeft genomen, in de ene waar de klager beweert dat hij te weinig betrokken is geweest bij de totstandkoming van de beslissing met betrekking tot een buurpand, in een andere omdat het beroep van de gemachtigde ambtenaar foutief als ontvankelijk werd beschouwd en in een derde omdat in de beslissing enkel legaliteitsaspecten en geen opportunitieaspecten zouden mochten zijn betrokken.

Drie klachten gaan over een beweerd onvoldoende gemotiveerde beslissing inzake een bouwberoep. In de eerste wordt gesteld dat de Minister in zijn beslissing een verkeerde aanname heeft gedaan van de aard van de werken zodat hij die – volgens de klager onterecht – als nieuwbouw en niet als verbouwen heeft bestempeld waardoor de uitzonderingsbepalingen niet konden toegepast worden, in de tweede omdat een beslissing van de bestendige deputatie omtrent een verkaveling en de voorschriften ervan verkeerd zouden zijn geïnterpreteerd en dus de bouw mogelijkheden op het bewuste bouwlot sterk werden ingeperkt en in de derde omdat de normen in de omzendbrief omtrent de gewestplannen onvoldoende rigide werden toegepast en men een volgens de klager ontoelaatbaar volume heeft vergund.

Drie klachten handelen over de, volgens de klager nog te lange behandelingstermijn van een beroep bij de Minister omtrent een stedenbouwkundige vergunningsaanvraag.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Ten aanzien van de drie beweerde rechtsfouten in beslissingen was enkel de klacht met betrekking tot het onontvankelijke beroep van de gemachtigde ambtenaar terecht. Het bewuste ministerieel besluit, dat verkeerdelijk was uitgegaan van een vroegere kennisgeving van de betwiste beslissing waartegen beroep werd aangetekend, werd dan ook omwille van een niet tijdig hoger beroep ingetrokken. In het dossier met betrekking tot de beweerde te geringe betrokkenheid werd de klager er op gewezen dat derden – in niet ontvoogde gemeenten – nog geen beroepsrecht hebben, maar dat desalniettemin diens argumenten bij de behandeling van de zaak terdege zijn onderzocht. De discussie omtrent legaliteits- versus opportunitieberoepen speelt momenteel ook enkel formeel in ontvoogde gemeentes.

Met betrekking tot drie klachten waar een onvoldoende motivering van de beslissing werd aangeklaagd werd in het antwoord nogmaals uitgelegd waarom tot de desbetreffende beslissing was gekomen. De drie klachten werden met andere woorden als ongegrond beschouwd.

De klachten met betrekking tot de behandelingstermijn van een beroepsdossier zijn op zich ten dele gegrond, hoewel de regelgeving geen dwingende behandelingstermijn voorziet. Bovendien zijn reeds heel wat inspanningen gedaan om de gemiddelde doorlooptijden serieus naar omlaag te halen. Tenslotte wordt aan de aanvrager steeds de meest recente stand van zaken meegedeeld en wordt hem de mogelijkheid van het verzenden van een rappelbrief (om een snellere beslissing uit te lokken zo hij dit wenst) uitgelegd.

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 klachten met betrekking tot beweerde rechtsfouten of onvoldoende motivering leiden, mede gelet op het uiterst

beperkte aantal ten aanzien van de totaliteit van de beslissingen, niet tot enige bijstelling van de huidige werkwijze te moeten leiden.

Ten aanzien van de behandelingstermijn van een beroepsdossier worden de inspanning tot een verdere reductie ervan aangehouden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Niet van toepassing.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Rapportering over het klachtenmanagement 2007

RO Vlaanderen

1. Cijfergegevens

Totaal aantal klachten	24
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	
0-45 dagen	14
> 45 dagen	11
Gemiddelde	44
Aantal onontvankelijke klachten	1
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	
Al eerder klacht ingediend	0
Anoniem	0
Beleid en regelgeving	0
Geen Vlaamse overheid	1
Geen belang	0
Interne personeelsaangelegenheden	0
Jurisdictioneel beroep aanhanging	0
Kennelijk ongegrond	0
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle beroepsprocedures ingediend	0
Aantal ontvankelijke klachten	23
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Gegrond	4
Deels gegrond	18
Ongegrond	1
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	
Opgelost	22
Deels opgelost	22
Onopgelost - niet meegegeeld	-21
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	
Andere	17
Geen correcte beslissing	0

Onheuse bejegening	2
Ontoereikende informatieverstrekking	1
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Te lange behandeltermijn	2
Niet meegegeed	1

Aantal klachten volgens de drager

Brief	23
E-mail	2
Fax	0
Klachtenboek	0
Mondeling	0
Telefoon	0
Niet meegegeed	-1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen

Andere wegen	0
Burger	0
Kabinet	0
Middenveld	0
Ombudsdienst	23
Niet meegegeed	1

2. Inhoud van de klachten

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie

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

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

Oorzaak	Reden	Aantal
Andere	Deels gegrond	8
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Gegrond	3
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Deels gegrond	9
Verkavelingsaanvraag	Deels gegrond	1
Verkavelingsaanvraag	Gegrond	1
Niet meegegeeld		1

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

Oorzaak	Toestand	Aantal
Andere	Opgelost	6
Andere	Opgelost	2

Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Opgelost	3
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Opgelost	9
Verkavelingsaanvraag	Opgelost	2
Niet meegegeeld		1

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

Oorzaak	Norm	Aantal
Andere	Andere	8
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Onheuse bejegening	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Te lange behandeltermijn	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Andere	9
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Verkavelingsaanvraag	Onheuse bejegening	1
Verkavelingsaanvraag	Te lange behandeltermijn	1
Niet meegegeeld		1

3a. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

Wij ontvingen voor het Agentschap R-O Vlaanderen in het jaar 2007 – 24 klachten.
Het merendeel van de klachten betrof ruimtelijk ordening –afleveren van stedenbouwkundige vergunningen.

3b. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Het aantal klachten daalde in 2007, mede dank zij het inrichten van de infoloketten in de afdelingen R-O van het Agentschap in de provincies.

Het blijkt een positief effect te zijn van het invoeren van het infoloket, de klant is blijkbaar tevreden met de bijkomende informatie en zodat hij geen formele klacht meer indient.

Ook is dit het gevolg van BBB en het onderbrengen van vb. Wonen en Handhaving in een ander Agentschap

Ondanks alle onze inspanningen zijn wij echter zelf verbaasd over het lage aantal klachten die wij het voorbije jaar hebben ontvangen.

Voor volgend jaar voorzien we een toename van het aantal klachten, daar we beginnen met de registratie van de klachten die ons bereiken via een kabinetsnota. We kwamen immers tot de vaststelling dat deze klachten niet geregistreerd worden.

4. Procedure van de klachtenbehandeling

De procedure is voor elke behandeling van een klacht in het Agentschap R-O Vlaanderen gelijklopend en werd afgesproken door de klachtencoördinator in Brussel en de klachtenbehandelaars in de provinciale afdelingen van het Agentschap.

De klacht kan ons op gelijk welke manier bereiken en wordt overgemaakt aan de klachtenbehandelaar van de provinciale afdeling van het Agentschap.
De klacht wordt daar geregistreerd en behandeld.

De provinciale grensoverschrijdende dossiers worden door mij als klachtencoördinator in Brussel behandeld evenals de klachten die betrekking hebben op premies voor restauratie- en /of onderhoud van beschermde monumenten, landschappen en archeologie, het Fonds van vernieuwingsprojecten, Leegstand bedrijfsruimten en over de ontvoogding van de gemeenten.

De klachtenbehandelaars in de provinciale afdelingen van het Agentschap behandelen alle klachten over monumenten, landschappen, archeologisch erfgoed en stedenbouwkundige vergunningen.

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

Er werd gestart met een gecoördineerde klachtenverwerking in het Agentschap R-O Vlaanderen.

De opstart werd gegeven door het gebruik van het zelfde programma, zodat de klachtenbehandeling uniformer en transparanter kan verlopen.

Er werd ook een uiteenzetting gegeven op het stafteam over het behandeling van klachten en wat moet onderkent worden als klacht.

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

08/01/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
08/01/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
18/01/2007	Verkavelingsaanvraag
07/02/2007	Verkavelingsaanvraag
07/02/2007	Verkavelingsaanvraag
13/02/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
03/04/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
03/04/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
12/04/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
25/04/2007	Verkavelingsaanvraag
25/04/2007	Andere
04/05/2007	Andere
23/05/2007	Verkavelingsaanvraag
06/06/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
11/06/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
18/06/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
18/06/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
19/06/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
05/07/2007	Andere
12/07/2007	Andere
13/07/2007	Andere
16/07/2007	Andere
20/07/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
30/07/2007	Andere
24/09/2007	Andere

5b. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten ?

Het verder uitwerken samen met de collega's van de afdelingen R-O in de provincies.
Het verder afstemmen van de klachtenbehandeling in het Dep. RWO.

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

08/01/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
08/01/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
18/01/2007	Verkavelingsaanvraag
07/02/2007	Verkavelingsaanvraag
07/02/2007	Verkavelingsaanvraag
13/02/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
03/04/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
03/04/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
12/04/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
25/04/2007	Verkavelingsaanvraag
25/04/2007	Andere
04/05/2007	Andere
23/05/2007	Verkavelingsaanvraag
06/06/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
11/06/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
18/06/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
18/06/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
19/06/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
05/07/2007	Andere
12/07/2007	Andere
13/07/2007	Andere
16/07/2007	Andere
20/07/2007	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
30/07/2007	Andere
24/09/2007	Andere

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: <div style="text-align: center;">AFDELING R-O Oost-Vlaanderen</div>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

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

Aantal 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:	2
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	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:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
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:	4
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

KLACHT 1 : klacht over een verwachte vergunning voor een groepsbouwproject

Klacht ingediend door verschillende buurtbewoners

Beschrijving van klacht :

De klager is van mening dat er met de ingediende bezwaren geen rekening werd gehouden.

Hij beweert ook tegenstrijdige inlichtingen verkregen te hebben bij onze afdeling ivm de ligging van de gebouwen in het inbreidingsgebied van het project in parkzone.

Ondernomen :

De klachten inzake het nieuwbouwproject werden uitvoerig weerlegd. Het standpunt van het college mbt de ingediende bezwaren werd door mijn bestuur bijgetreden.

Bij een opmeting is vastgesteld dat het inbreidingsproject volledig gerealiseerd werd binnen het woongebied.

KLACHT 2 : klacht in verband met verkeerde informatie over de geldigheid van een verkaveling

Klacht ingediend door Pieter Ampoorter

Beschrijving van klacht :

De verzoeker heeft een bouwgrond gekocht, volgens de gemeente in een nog geldende verkaveling. Na aanvraag van een verkavelingswijziging zou de verzoeker van onze afdeling telefonisch vernomen hebben dat het advies positief zou zijn, om dan later te vernemen dat de verkaveling vervallen is.

Omdat dit de plicht van de gemeente is om de notaris correct te informeren vooraleer een koopakte af te geven, wordt de gemeente ook aangeschreven.

Vraag is of het verval van de verkaveling niet vroeger ontdekt kon worden.

Ondernomen :

De ganse problematiek draait rond het standpunt van “de verkoop in zijn geheel”.

De gemeente heeft ons standpunt niet gevolgd en heeft de verkoop in zijn geheel ten onrechte als een 3/3 verkoop aanzien, waarbij ze de verkaveling als “ een verkaveling die niet meer kan vervallen” beschouwden.

Dit bleek echter pas doen de aanvraag voor een verkavelingswijziging bij onze afdeling behandeld werd.

Wij betreuren dat noch de gemeente noch de notaris rechtstreeks aan onze afdeling een onderzoek naar het verval van de verkaveling gevraagd hebben alvorens het betreffende lot te vervreemden.

KLACHT 3 : klacht over een stedenbouwkundige vergunning voor de heraanleg van een gemeenteweg

Klacht ingediend door Marleen Van De Keere

Beschrijving klacht :

De verzoekster heeft een woning gekocht en voor haar woning is een nieuwe weg aangelegd en zijn er Aquafin werken geweest. Daardoor komt haar oprit en haar garage een stuk lager te liggen dan het straatniveau.

Vraag : is er een stedenbouwkundige vergunning verleend voor de werken; werd de weg opgehoogd door de werken; werd bij de aanvraag rekening gehouden met de waterhuishouding?

Ondernomen :

Voor de collector- en wegeniswerken werd een stedenbouwkundige vergunning verleend.

Voor het probleem van de ophoging werd een opmeting gedaan ter plaatse door de Inspectie RWO van de garagedorpel, inkomdorpel en de as van de weg.

Door de werken werd de voorliggende weg, conform de bouwplannen, verlaagd ten opzichte van de oorspronkelijke toestand en is de actuele situatie uit oogpunt van waterhuishouding dan ook beter.

Besluit : de vergunde werken beantwoorden aan de basisprincipes wat de waterhuishouding betreft en blijktens nameting ter plaatse correct uitgevoerd.

**KLACHT 4 – benadeling ten opzichte van een niet-korrekte opmeting bij een zonegrensbepaling.
Klacht ingediend door Van Weyenberge**

Beschrijving klacht :

Verzoeker heeft twijfels omtrent de juistheid van de opmeting tussen woonzone en landbouwzone

Ondernomen:

Er werd opnieuw een opmeting ter plaatse gedaan. De vroegere opmetingen werden hierbij correct bevonden.

Er is wel een verschil tussen het origineel gewestplan, dat dient geraadpleegd te worden, en de bovendruk van het kadasterplan via de viewer/gis. Dit werd uitvoerig aan de verzoeker uitgelegd.

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 doorlooptijden bij de behandeling van de dossiers RO was in 2007 gemiddeld 28 dagen. Op dit ogenblik zijn 8 gemeenten in Oost-Vlaanderen ontvoegd en is de dossierdruk iets afgenomen .

Er werd nauwlettend toegezien op de telefonische bereikbaarheid. In 2007 werd ook het infoloket opgestart.

Er werd een infolijn (09/265 45 00) geïnstalleerd alsook een algemeen mailadres (ro.ovl@rwo.vlaanderen.be) waarop alle inlichtingen kunnen gevraagd worden (175 emails ontvangen). Dit werd nauwlettend opgevolgd. Hierdoor zijn volgens mijn inziens de klachten in het kader van het klachtendecreet fel verminderd.

Aan de hand van een zelfgemaakte database om gewone klachten betreffende bouwmisdrijven te registreren, kunnen we opmaken dat er in 2007 – 87 klachten ingeschreven zijn waarvan 39 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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

OPMERKING:

In 2007 was het klachtenbestand een gezamenlijk bestand voor de vijf buitenafdeling.

Het klachtenrapport 2007 zou opgemaakt worden door de klachtencoördinator van het agentschap.

Ik heb meerdere malen laten weten dat het bestand niet klopt met de ingegeven klachten.

Ik heb zoveel mogelijk de vragenlijst manueel ingevuld, maar een gemiddelde afhandelingstermijn kan ik u niet bezorgen.

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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

afdeling R-O West-Vlaanderen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	8
	gemiddelde:	50 dagen

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:	1
	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:	6
	ongegrond:	6

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	deels opgelost:	6
	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:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

De 6 dossiers met een te lange behandeltermijn zijn zaken waarin een advies diende te worden verleend.

5 van de 6 betreffen aangelegenheden waarvoor de regelgeving geen termijn heeft vastgelegd. Zij zijn toch als laattijdig bestempeld omdat de behandeltermijn langer was dan 100 dagen.

Deze dossiers zijn immers te vergelijken met een ander soort dossiers waarvoor de wetgever wel een termijn van heeft ingesteld. De termijn daarvoor is 50 dagen, verlengbaar met 50 dagen.

1 dossier betrof een dossier dat afgehandeld is in 61 dagen, terwijl de termijn 50 dagen was.

De termijn kon met 50 dagen verlengd geweest zijn, maar dat is niet gebeurd.

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:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	13
	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.

Er is maar één categorie te vermelden : te lange behandeltermijn voor gegronde/deels gegronde dossiers

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Bij ontvangst van de klacht is deze steeds onmiddellijk onderzocht geweest door de klachtenbehandelaar en is waar nodig een oplossing (stedenbouwkundig advies) gegeven.

De berichtgeving over de afhandeling van de klacht aan klager en ombudsman is niet steeds binnen den 45 dagen gebeurd.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Door een plotse personeelsuitstroom van zes personeelsleden in maart 2006, heeft de behandeling van een aantal dossiers vertraging opgelopen.

Ondertussen zijn al volgende maatregelen genomen:

- Nauwkeurige opvolging van de dossiers met achterstand.
- Gedeeltelijke vervanging van de uitgestroomde personeelsleden.
- Reorganisatie van de afdeling en de binnen de afdeling bestaande processen. Deze maatregelen kaderen ook binnen het kader van het optimaliseringsproject voor het volledige Agentschap.

Recent stellen wij vast dat door deze maatregelen het aantal dossiers met achterstand behoorlijk gedaald is.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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](#)

KLACHTENJAARRAPPORT 2007

WONEN-VLAANDEREN

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	42

antwoordtijden	0-45 dagen: (aantal bundels)	12	29%
	meer dan 45 dagen: (aantal bundels)	30	71%
	Gemiddelde antwoordtijd in dagen :	88	

Aantal onontvankelijke klachten:	17
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	3
	Meer dan een jaar voor indiening:	2
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	11
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:	25
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	14
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	11

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost	10
	deels opgelost	
	onopgelost :	4

Vereenvoudigde lijst (ombudsnormen)

Begane fout	Aantal
Niet correcte beslissing :	4
Te lange behandeltermijn :	7
Ontoereikende informatieverstrekking :	2
Onvoldoende bereikbaarheid :	0
Onheuse bejegening :	1
Andere :	0

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	22
	mail:	17
	telefoon:	3
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet Koning :	3
	Via kabinet minister :	18
	via Vlaamse Ombudsdienst :	20
	via georganiseerd middenveld :	0
	andere kanalen:	0

2007													
			DRAGER					KANAAL					
	SECTOR		BRIEF	MAIL	TEL	FAX	BEZOEK	RECHTSTR	KONING	KABINET MINISTER	OMB	MIDDENVELD	ANDERE
I	HS 11	8	3	0	0	0	0	1	0	5	5	0	0
II	VAP 19	9	7	3	0	0	0	0	1	6	12	0	0
III	KWAL 4	3	1	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0
IV	SL 4	2	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0
V	ANDERE 4	0	4	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0
TOT.	42	22	17	3	0	0	0	1	3	18	20	0	0

2A. De inhoud van de klachten
(per sector, met opsplitsing naar (on)ontvankelijkheid, (on)gegrondheid en oplossing)

SECTOR	TOTAAL	NIET ONTV.	WEL ONTV.	ONGEGR.	GEGR.	GESCHONDEN NORM (= BEGANE FOUT)	ON- OPGEL.	OPGEL.
I. HS	11 (25%)	= 4 ----- beleid : 2 al eerder kl. : 2	+ 7	= 5	+ 2	- behandeltermijn : 1 - niet correcte beslissing: 1	= 2	0
II. VAP	19 (45%)	= 4 ----- beleid : 1 al eerder kl. : 1 + 1 jaar voor ind.: 2	+ 15	= 4	+ 11	- behandeltermijn : 6 - niet correcte beslissing : 2 - ontoereikende info : 2 - onheuse bejegening : 1	= 2	9
III. KWAL	4 (10%)	= beleid : 3	+ 1	= 0	+ 1	- niet correcte beslissing : 1	= 0	1
IV. SL	4 (10%)	= beleid : 2	+ 2	= 2	+ 0	-	-	-
V. ANDERE	4 (10%)	= 4 ----- beleid : 3 kennelijk onge- grond : 1	0	= 0	+ 0	-	-	-
	42 (100%)	= 17	+ 25	= 11	+ 14	14	= 4	+ 10

2B. De inhoud van de gegronde klachten
(aantal klachten per geschonden ombudsnorm, met opsplitsing naar sector)

GESCHONDEN NORM = BEGANE FOUT	TOTAAL	PER SECTOR
Behandeltermijn (te lang)	7	1 HS 6 VAP
Niet correcte beslissing	4	1 HS 2 VAP 1 KWAL
Ontoereikende info	2	2 VAP
Onheuse bejegening	1	1 VAP
	14	

Het klachtenbeeld 2007



1. men oordeelt dat de inkomensgrens van 25.000 euro overdreven laag is.

b) al eerder klacht ingediend (1)

1. de redenen van de VAP-weigering (daterend uit 2002 !) wegens de onmogelijkheid om correcte facturen voor te leggen, werd tijdens de voorafgaande jaren al bij herhaling tot 5 maal toe omstandig uiteengezet.

c) het voorwerp van de klacht dateert van méér dan 1 jaar voordien (2)

1.-2. de weigering wegens inkomensoverschrijding van 2 VAP-aanvragen situeert zich in 2003.

B. Ontvankelijk, maar ongegrond (4)

1. een aanvrager was zelf de oorzaak van een uitblijvende beslissing, waarover hij zich bekloeg : het herhaaldelijk aandringen van de administratie tot inzending van de saldofactuur inzake de traplift bleef zonder gevolg (de buitendienst heeft uiteindelijk zelf de factuur opgevraagd.).

De 3 hierna volgende beslissingen veroorzaakten weliswaar wrevel, maar bleken terecht te zijn;

2. de aftrek van de kostprijs voor de plaatsing van een 2^{de} toilet op de verdieping resulteerde in een facturentotaal onder het voorgeschreven minimum.

3. het uitblijven van een beslissing inzake de VAP-aanvraag was te wijten aan een onderzoek van de buitendienst naar het meest voordelige premiestelsel : VAP of RENO : het belang van de aanvankelijk ontevreden aanvrager werd uiteindelijk wel

gediend door een overschakeling naar de RENO op initiatief van de administratie;

4. op de oorspronkelijke VAP-aanvraagdatum was de betrokkene nog niet gedomicilieerd op het adres van de premiewoning : de 2^{de} VAP-aanvraag was uiteindelijk ook te weigeren wegens inkomensoverschrijding, om reden dat een ander inkomensjaar in aanmerking te nemen was, gezien de domiciliëring tot na de jaarwisseling uitgesteld was.

C. Ontvankelijk en gegrond (11)

- 1.-6.: zes personen uit Oost-Vlaanderen hebben expliciet uiting gegeven aan hun ongenoegen om reden dat een beslissing op zich liet wachten, ondanks herhaalde kontaktnames (te lange behandelingstermijn);
- 7.-8.: twee niet correct gebleken beslissingen (1 van de provinciale administratie en 1 opmerking van de RH-delegatie) konden achteraf rechtgezet worden :
 - de PVC-bekleding van de dakgoot komt in aanmerking indien ook gelijktijdig de gootconstructie vernieuwd wordt;
 - de plaatsing van dakisolatie in combinatie met dakvlakramen werd uiteindelijk ook aangenomen.
- 9.-10. : - in 2 dossiers leidde de ontoereikende info tot een niet-opgeloste klacht : de onderzoeker had verklaard dat het goedkeuringsattest inzake de electriciteit, daterend van na de premieaanvraagdatum kon volstaan : de RH-delegatie was een andere mening toegedaan (het bewuste attest diende –zoals de facturen – voorafgaand aan de premieaanvraagdatum te zijn afgeleverd);
 - tot 2 maal toe zou bij eenzelfde persoon een OTP aangekondigd zijn zonder dat de onderzoeker kwam opdagen en zonder voorafgaande verwittiging van de premieaanvrager.
11. - een andere aanvrager die uitleg vroeg waarom het aangekondigde OTP niet plaats gevonden had, zou aan de telefoon onheus bejegend geweest zijn.

D.(On)opgelost ? : 11

- onopgelost : 2 (1 negatieve beslissing wegens verzet van het RH en 1 uitblijvende beslissing : de aanvrager reageert niet op een verzoek tot detaillering van de facturen).
- opgelost : 9

III. Kwaliteitsbewaking : 4 (10 %)

A. Niet ontv. :	3 (3 : beleid)
B. Ontv., maar ongegrond:	0
C. Ontv. en gegrond :	1
D. On/opgelost :	0/1

A. Niet ontvankelijk (3)

a) beleid (3)

1. de bewoner van een vakantieverblijf (onvergund en zonevreemd wegens de ligging in een zone voor openbaar nut) beklagde zich over het feit dat er bij het WKO geen rekening was gehouden met de risico's, voortvloeiend uit de aanwezige asbestcementplaten : dit aspect ressorteert evenwel onder de gezondheidsinspectie en daarom voorziet het WKO-verslag niet in de toekenning van strafpunten;
- 2.-3. twee huurders, waarvoor een WKO plaats gevonden had, schreven ons respectievelijk :
 - "nu sta ik hierdoor op straat"
 - "de eigenaar is de winnaar, de huurder uiteindelijk de verliezer"(ingevolge een aangekondigde opzegging).

B. Ontvankelijk, maar ongegrond (0)

Nihil

C. Ontvankelijk en gegrond (1)

1. een huurder signaleerde ons een vergetelheid in het WKO-verslag : de vochtinsijpeling via het platte dak was niet aangestipt en de burgemeester (van Antwerpen) was (nog) niet op de hoogte gebracht (onze eigen aanvraag voor een 2^{de} OTP leverde daarna 28 strafpunten op (= 10 meer), alsook voorsnog een advies tot ongeschikt- en onbewoonbaarverklaring.

D. (On)opgelost ? (1)

- onopgelost : 0
- opgelost : 1

IV. Sociale leningen : 4 (10%)

A. Niet ontv. :	2 (2 : beleid)
B. Ontv., maar ongegrond :	2
C. Ontv. en gegrond :	0
D. On/opgelost :	0/0

A. Niet ontvankelijk (2)

a) beleid (2)

1. de begrenzing bij het VWF van het maximaal ontleenbare bedrag op 200.000 euro (160.000 euro + 5 % per PTL) werd door een gezinshoofd met 5 kinderen als onvoldoende hoog ervaren;
2. één persoon was ontevreden over het feit dat zijn aanvraag bij het VWF tot overname van een bestaande lening om budgettaire redenen tijdelijk niet kon ingewilligd worden.

B. Ontvankelijk, maar ongegrond (2)

1.-2. éézelfde kandidaat-ontlener gaf in 2 afzonderlijke brieven uiting aan zijn ongenoegen omtrent het VWF : eensdeels om reden dat het onderzoek van de kredietaanvraag te lang aansleepte, anderdeels om reden dat hij slechts 95% van de verkoopwaarde of aankoopprijs kon ontlenen. Eerstens diende de Raad van Bestuur – omwille van de omvang van het bedrag – tussen te komen en de vervolgens genomen beslissing is volledig conform de regelgeving.

Aan het betrokken gezin hebben wij gemeld dat lichtvaardige en overhaaste krediettoekenningen desastreuze gevolgen kunnen hebben, wegens aflossingen, die het gezinsbudget dermate belasten dat een openbare verkoop van de woning onafwendbaar wordt.

C. Onontvankelijk en gegrond (0)

Nihil

D. On/opgelost ? : 0

Nihil

V. **Andere : 4 (10%) restcategorie**

- A. Niet ontv. : 4 (3: beleid; 1: kennelijk ongegrond)
B. Ontv., maar ongegrond : 0
C. Ontv. en gegrond : 0
D. On/opgelost : 0/0

A. **Niet ontvankelijk (4)**

a) beleid (3)

1. in de hoop om in de loop van de komende 5 jaar – tegen het bereiken van de pensioengerechte leeftijd – te kunnen beschikken over een sociale huurwoning, had een dame zich aangeboden voor inschrijving, dewelke haar terecht is geweigerd om reden dat de inkomensvoorwaarde, ook reeds gold op de inschrijvingdatum: zij kon zich niet verzoenen met een dergelijke regelgeving;
2. de aanhoudende stijging van het vastgoed en de huren (tot vaak exuberante hoogten) wordt regelmatig aangeklaagd: sommige burgers vragen zich af waarom er geen prijzencontrole bestaat: een lijst van de maatregelen, die onrechtstreeks enige prijsbeheersing van de woningen betrachten, is aan die personen bezorgd; wat het aspect “huurprijzen” aangaat, maakt de vrije prijsvorming deel uit van de federale huurwetgeving;
3. de verschuiving van de in 2004 aangekondigde realisatie van een project van sociale woningen te Leuven van 2007 naar 2009 werd als onbetamelijk beschouwd; wij hebben geantwoord dat de planning en prioriteitenbepaling van dergelijke projecten toebehoort aan de plaatselijke overheden.

b) kennelijk ongegrond (1)

1. een taalconsulent was in alle staten over de agressieve stijl van een standaardbrief, die daarenboven volgens hem onvoldoende gestoffeerd was (vraag tot invordering van de 24^{ste} schijf door de cel Boekhouding van het departement RWO, maar ondertekend door het eigen afdelingshoofd). Hij beweerde totaal onwetend te zijn over het bekomen van welke premie dan ook: na onderzoek bleek dat hij wel degelijk een TIL genoten had en dat hij zelf bovendien – wegens voortijdige verkoop – in het kader van de vastgestelde inbreuk reeds 23 stortingen van 3.000 BEF (74,37 euro) uitgevoerd had. Desalniettemin is tot hem en vriendelijk en uitvoerig gedetailleerd antwoord gericht.

B. **Ontvankelijk, maar ongegrond : 0**

Nihil

C. **Ontvankelijk en gegrond : 0**

Nihil

D. **On/opgelost : 0**

Nihil

4. Concrete realisaties in 2007

In het bevoegdheidsdomein WONEN zagen 3 nieuwe Besluiten van de Vlaamse Regering en 3 nieuwe Ministeriële Besluiten het licht:

1. HS : het BVR van 2.2.2007 en het MB van 12.4.2007;
2. RENO : het BVR van 2.3.2007 en het MB van 9.3.2007;
3. VAP : het MB van 27.9.2007;
4. het sociaal huurstelsel : het BVR van 12.10.2007 inzake.

Men heeft getracht tegemoet te komen aan de meest voorkomende commentaren, kritieken en klachten van de voorbije jaren.

De meest relevante nieuwigheden volgen hierna te illustratie:

1. voor de HS:

- Actualisatie van de BVR-tekst uit 1991;
- Verhoging van het bedrag qua toegelaten HP en qua maximale tegemoetkoming;
- Vervanging van de complexe toelageberekening door forfaitaire bedragen, gedifferentieerd over verschillende inkomensgroepen;
- Periodieke indexering;
- Aanpassing aan de terminologie van de VWC;
- De HS is voorbehouden aan de huurder in de private sector : accentuering van de HS als instrument tot aansporing om in de private sector te huren en om op die wijze de druk op de openbare sector te verlichten;
- Toebedeling van een meer belangrijke rol voor het SVK.

2. inzake de RENO

- Verhoging, inzonderheid een verdubbeling van het toegelaten belastbaar inkomen in vergelijking tot de VAP;
- Substantiële verhoging van de toelage;
- Uitbreiding van het aantal betoelaagbare werken.

3. inzake het sociaal huurstelsel:

- Meer transparante berekeningswijze van de HP, waarbij met nieuwe elementen rekening gehouden wordt;
- Nieuwe eisen qua kennis van het Nederlands en qua inburgering voor allochtonen (vrij regelmatig vingen wij reacties op van autochtone kandidaat-huurders, die zich “gepasseerd” voelden door de naar hun gevoel (onterechte) prioritaire toewijzing van woningen aan allochtonen).

5. De procedure van klachtenbehandeling : wat met de kandidaat-huurders en de zittende huurders in de openbare sector ?

Op verzoek van de Vlaamse Ombudsdienst is voorheen in het klachtenjaarrapport, steeds melding gemaakt van het aantal kandidaat-huurders (en zittende huurders), die zich bekloegen over de lange wachttijd en de onzekerheid nopens het tijdstip van de uitblijvende toewijzing door de SHM (en de gebrekkige dienstverlening van de SHM).

Die opname in het jaarverslag is ingegeven geweest door het belang van de signaalfunctie, uitgaand van de brieven van gezinnen, die zich doorgaans in zeer precare leefomstandigheden bevinden. Al deze berichten zijn steeds als onontvankelijke klachten gekwalificeerd geweest omdat de verklaring voor het structureel tekort aan sociale woningen zich situeert op het beleidsniveau en verband houdt met de beschikbare budgettaire middelen.

Met de inwerkingtreding van BBB is de situatie enigszins gewijzigd :

1. de oprichting van WV met een eigen takenpakket;
2. het wegvallen van de voogdij over de SHM door de VHM, aan wie de brieven van de zittende huurders vroeger werden bezorgd;
3. de responsabilisering van de SHM, die voortaan voor een eigen klachtenbehandeling zouden moeten instaan.

Eén en ander komt er in essentie op neer dat de voornoemde brieven in eerste orde rechtstreeks behoren toe te komen bij de SHM zonder tussenkomst van WV. Ook het Kabinet van de Koning heeft dit ingezien en zou zich beraden over de toekomstige aanpak.

In vergelijking met de vorige jaren, heeft WV in de loop van 2007 beduidend meer van de bedoelde brieven ontvangen :

- 116 waren afkomstig van zittende huurders;
- 300 waren van de hand van kandidaat-huurders.

De zittende huurders worden doorverwezen naar de SHM en de toezichthouder. Er wordt hun ook gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst, die gebeurlijk ook het IVA-Inspectie van RWO zal inschakelen.

De kandidaat-huurders krijgen een documentatiebundel en een onlangs herwerkte en geactualiseerde standaardbrief met een overzicht van de regionale voorzieningen en instanties, die van nut kunnen zijn bij hun zoektocht naar een betaalbare woning.

In afwachting van nieuwe afspraken met het Kabinet van de Koning zal de behandeling van de geciteerde brieven voortgezet worden.

In tegenstelling tot vroeger zijn de voornoemde aantallen evenwel voor het eerst niet meer als klacht in de tabellen van dit rapport opgenomen.

6. Suggesties

Verschillende modules voor een geïnformatiseerde opmaak van het klachtenjaarrapport zijn binnen de Vlaamse overheid in omloop.

Deze sluiten evenwel niet geheel rechtstreeks aan op de vragen in de onderscheiden rubrieken van het verslag, zoals opgelegd door de Vlaamse Ombudsdienst.

Hierdoor vullen niet alle afdelingen alle rubrieken aan.

Binnen RWO is de idee geopperd om middels één enkele module verslag uit te brengen.

Het zou niet onlogisch zijn dat de Vlaamse Ombudsdienst –als vragende partij - aan diensten van de Vlaamse overheid uit eigen beweging een programma ter beschikking stelt. Eerdere suggesties in die zin bleven helaas zonder gevolg...

Het in niet onbelangrijke mate toegenomen aantal brieven van huurders (kandidaat- en zittende) verklaart waarom de gemiddelde antwoordtijd voor de klachten m.b.t. de bundels, die wel tot de eigen kerntaken behoren, in 2007 uitgelopen is.

7. Eindbesluit

WV ontving in 2007 meer dan 33.500 aanvragen voor een toelage, uit te splitsen over :

RENO :	16.169
VAP :	13.105
HS-oud :	1.633
HS-nieuw :	2.665
<i>Totaal :</i>	<i>33.572</i>

In 2007 heeft WV 27.334 aanvragen behandeld. Het verschil heeft grotendeels te maken met het feit dat de RENO pas gestart is in april 2007 en er in december 2007 4823 dossiers (alle stelsels samen) werden ingediend.

Het aantal klachten (42!) verdwijnt hierbij in het niets, te meer daar slechts 14 hiervan gegrond bleken te zijn, waarvan er 10 een voor de aanvrager gunstige oplossing kregen.

Voor de 4 resterende klachten is er in 3 gevallen weliswaar een correcte beslissing genomen, maar deze resulteert helaas niet in een toelage :

- HS : stopzetting wegens verhuizing naar een appartement, waarvoor het sociaal huurstelsel van toepassing is;
- HS : de ontruimde woning is geen krot;
- VAP : verzet RH-delegatie (electriciteitsattest dateert van na de premieaanvraagdatum).

Voor het 4^{de} dossier wordt er gewacht op de reactie van de aanvrager, die verzocht werd om een detaillering van een aantal facturen in te sturen.

De klachten van 2007, die nog niet onderzocht werden, zullen in het eerstvolgende jaarrapport van 2008 aan bod komen.

Verklarende lijst van de gebruikte afkortingen

BVR	Besluit van de Vlaamse Regering
gegr.	gegrond
HP	huurprijs
HS	huursubsidie
ind.	indiening
kl.	klacht
KWAL	kwaliteitsbewaking
OMB	Ombudsdienst
onopgel.	onopgelost (*)
ongegr.	ongegrond
ontv.	ontvankelijk
opgel.	opgelost (*)
OTP	onderzoek ter plaatse
PTL	personen ten laste
RENO	renovatiepremie
RH	Rekenhof
SHM	sociale huisvestingsmaatschappij
SL	sociale leningen
SVK	sociaal verhuurkantoor
TEL	telefoon
TIL	tegemoetkoming in de leningslast
TOT	totaal
VAP	verbeterings- en aanpassingspremie
VWC	Vlaamse Wooncode
VWF	Vlaams Woningfonds
WKO	Woonkwaliteitsonderzoek
WV	Wonen-Vlaanderen

(*) (on)opgelost :

- iedere gegronde klacht, waarvan de behandeling met een correcte beslissing afgerond wordt, kan als zijnde “opgelost” beschouwd worden, met inbegrip van deze die afgesloten worden met een negatief resultaat voor de particulier;
- 1. de Vlaamse Ombudsdienst maakt evenwel een onderscheid tussen niet opgeloste en opgeloste klachten : de laatstgenoemde zijn volgens haar uitsluitend deze, die een positief resultaat opleveren;
- 2. deze striktere interpretatie van de Vlaamse Ombudsdienst is ook in het klachtenrapport gehanteerd, en wel inzonderheid om een analoog onderscheid te kunnen maken.

Besluit : “onopgelost” staat dus voor 3 mogelijke scenario’s :

1. er is nog geen beslissing;
2. er valt een negatieve beslissing;
3. de genomen negatieve beslissing blijft gehandhaafd.

Indien één van de 2 laatstgenoemde gevallen zich voordoet, dan impliceert dit geenszins dat de Vlaamse Ombudsdienst het automatisch oneens is met de eindbeslissing.

Vragenlijst voor het verslag 2007 over het klachtenmanagement van het agentschap Inspectie RWO

Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	72
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	63
	Onontvankelijk	9
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie (omzendbrief 3.4)	Al eerder een klacht ingediend	1
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	1
	Kennelijk ongegrond	0
	Beleid en regelgeving	0
	Interne personeelsaangelegenheden	0
	Geen belang	6
Aantal klachten volgens de drager	Brief	33
	Mail	28
	Telefoon	7
	Fax	2
	Mondeling	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	30
	Via kabinet	16
	Via Vlaamse ombudsdienst	19
	Via georganiseerd middenveld	7
	Andere kanalen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	0
	Mediaan	0
	0-10 dagen	3
	>10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	0
	Mediaan	0
	0-20 dagen	42
	21-45 dagen	14
	46-90 dagen	7
	>90 dagen	2
Aantal klachten volgens de mate van gegrondheid	Gegrond	29
	Deels ongegrond	5
	Ongegrond	28
Aantal (deel) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	5
	Deels opgelost	3
	Onopgelost	3
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	0
	Te lange behandeltermijn	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	0

Onvoldoende bereikbaarheid	0
Onheuse bejegening	0
Andere	0

Inhoud van de klachten	Totaal	gegrondheid			oplossing			ombudsnormen						
		gegrond	deels gegrond	ongegronnd	opgelost	deels opgelost	onopgelost	Niet-correcte beslissing	Telangere behandelwijze	Ontoereikende informatie verstrekking	Onvoldoende bereikbaarheid	Onheuse bejegening	Andere	
Administratieve werking en beheer	4	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Betwisting koopwoningen	6	4	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Bouwinspectie	19	2	3	12	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Garage	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Huuropzeg	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Huurprijs	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kooprecht	23	21	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Leefbaarheid	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mutatie	2	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Renovatie	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Schorsing/vernietiging	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Toewijzing van huurwoningen	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veiligheid sociale huurwoning	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Woningaanvraag	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Procedure van de klachtenbehandeling

De afdeling Toezicht van het agentschap Inspectie RWO behandelt enkel klachten die betrekking hebben op het wettigheidstoezicht en behoorlijk bestuur. Dergelijke klachten dienen in eerste instantie te worden gericht aan de betrokken sociale verhuurders en in tweede instantie aan het agentschap. De nog bij de sociale huisvestingsmaatschappijen aangestelde commissarissen/toezichthouders worden op de hoogte gebracht van de klacht en in kennis gebracht van het resultaat van het onderzoek. Mocht de commissaris/toezichthouder de klacht als eerste ontvangen, dan stuurt hij die door naar de klachtenbeheerder van het agentschap.

Alle andere klachten worden in eerste lijn door de sociale verhuurders zelf behandeld. Wanneer een klager van oordeel is dat hij onvoldoende gehoor heeft gevonden of wanneer het antwoord van de verhuurder hem geen genoegdoening schenkt, kan hij zich in tweede lijn richten tot de Vlaamse ombudsdienst.

Klachten over de inhoudelijke werking van de afdeling Inspectie worden niet als klacht beschouwd. Het gaat immers om uitingen van ongenoegen over handelingen of prestaties waarbij een gerechtelijke procedure volgens de geldende procedures en regels correct wordt opgestart of een gerechtelijke uitspraak ten uitvoer wordt opgelegd. De betrokkene beschikt over wettelijk georganiseerde mogelijkheden om zich te verweren en zijn versie van de feiten te doen gelden voor de daarvoor bevoegde rechtbanken. Het begrip "klacht" werd aldus ook geherdefinieerd in de leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement in het beleidsdomein RWO.

Het agentschap registreert en behandelt enkel klachten over de dienstverlening van de afdeling Inspectie.

Alle klachten bestemd voor de afdeling Toezicht en de afdeling Inspectie dienen te worden gericht aan de administrateur-generaal van het agentschap of aan de klachtenbeheerder. Zij geven de klachten door aan de juiste klachtenbehandelaar. De op de antwoordbrieven vermelde contactpersonen mogen niet rechtreeks door de ombudsman worden aangeschreven. De klachten worden immers op de hoofdzetel geregistreerd en behandeld.

De klachtenbeheerder gaat na of de klachtenbehandeling voldoet aan de decretale normen, staat in voor de communicatie met de directie en voor de jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse ombudsdienst.

Het klachtenbeeld van 2007

Bij het agentschap Inspectie RWO kwamen het afgelopen jaar 72 klachten binnen. De afdeling Toezicht kreeg 53 klachten te verwerken, de afdeling Inspectie 19.

23 sociale huurders klopten bij het agentschap aan, omdat hun sociale huisvestingsmaatschappij het zogenaamde kooprecht van de zittende huurder volgens hen niet respecteerde. 6 kandidaat-kopers van sociale huur- of koopwoningen vroegen opheldering over de gevolgde procedure. Het agentschap ontving 4 klachten, met betrekking tot de administratieve werking en beheer van sociale huisvestingsmaatschappijen. Daarnaast riepen de veiligheid, de toewijzing, de opzeg, de huurprijs en de renovatie van een sociale huurwoning vragen op bij in totaal 9 huurders. Twee klachten hadden betrekking op de bevoegdheid van de toezichthouder bij een sociale huisvestingsmaatschappij om krachtens artikel 47 van de Vlaamse Wooncode elke beslissing die hij in strijd acht met de wetten, decreten, statuten of het algemeen belang op te schorten en/ of te vernietigen. Ten slotte vonden 2 sociale huurders dat hun mutatieaanvraag niet naar wens werd ingewilligd. Omzeggens de helft van de klachten werd door de afdeling Toezicht gegrond bevonden. De overige klachten waren ofwel ongegrond of onontvankelijk.

Nagenoeg alle klachten bestemd voor de afdeling Inspectie kwamen binnen via de Vlaamse ombudsdienst. Twee derde daarvan bleek ongegrond te zijn. Drie klachten waren deels gegrond. Slechts twee klachten kregen de beoordeling "gegrond". De rest was onontvankelijk.

Concrete realisaties en voorstellen

Het merendeel van de klachten die de afdeling Toezicht in de eerste jaarhelft ontving had betrekking op het niet naleven door de sociale huisvestingsmaatschappijen van het kooprecht van de zittende huurder. De (commissarissen/)toezichthouders werden ingeschakeld om er op toe te zien dat dit recht door de verhuurder werd gerespecteerd. Met succes, want in de tweede helft van 2007 ontving de afdeling geen enkele klacht meer van die aard.

Op aansturen van de afdeling Toezicht zien de (commissarissen/)toezichthouders er ook op toe dat het klachtendecreet integraal door de sociale woonactoren wordt toegepast. De klachtenbeheerder van het agentschap verleent daarbij de nodige ondersteuning.

De afdeling Inspectie ondernam de volgende acties op basis van twee klachten.

De brief waarin huurders op de hoogte worden gebracht van het feit dat op de gehuurde constructie een herstelmaatregel rust waardoor de constructie moet worden afgebroken door de veroordeelden en/of de nieuwe eigenaars, werd aangepast. Het is de bedoeling de huurders te informeren over de

juridische toestand van het gehuurde goed, zodat zij tijdig de nodige maatregelen kunnen treffen: herlokalisatie, instellen van een schade-eis enz..., niet om hen onnodig angst aan te jagen.

Daarnaast werd er een kwaliteitscontrole ingevoerd op de geautomatiseerde verwerking van de dossiers, zodra deze als uitgevoerd kunnen worden beschouwd. Er wordt over gewaakt dat alle opgestarte procedures tijdig worden afgesloten, indien de integrale uitvoering van een dossier is vastgesteld.

Hildegardis Storms

Klachtenbeheerder agentschap Inspectie RWO

20 februari 2008

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4*

*1 niet voor de VMSW

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	4
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	4

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:	3
	mail:	
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	1
	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.

Varia: 4 ongegrond

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Sinds midden 2006 is de VMSW niet meer bevoegd om de klachten over de shm's te behandelen. Het aantal klachten is daardoor verder blijven dalen.

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?

Als we de hypothecaire ontleners buiten beschouwing laten, zijn de 'klanten' van de VMSW professionele klanten: sociale huisvestingsmaatschappijen, aannemers, ontwerpers, administraties,... Deze klanten kennen de instelling en maken gebruik van rechtstreekse kanalen om eventuele problemen op te lossen.

Voor de particuliere huurder en koper van een sociale woning zal de VMSW in 2008 wel een project starten om de coördinatie te verbeteren tussen de bouw van woningen en de aanleg van de publieke ruimte (voetpaden, opritten, omgeving,..). Bovendien worden de mogelijkheden onderzocht om toch nog een uitgebreider dienstverlening uit te bouwen op het gebied van verhuring.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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](#)



Maatschappij voor sociale woningbouw

erkend door de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij onder Nr. 106/5

Coöperatieve vennootschap met beperkte
aansprakelijkheid met een sociaal oogmerk

Maatschappelijke zetel :
Reinaartlaan 8, 2050 Antwerpen
Tel. 03-210 94 00 - Fax 03-219 05 51
E-mail: info@abc-shm.woonnet.be
Kantoor Gent : 9000 Gent
Stoppelstraat Resid. Brasseur-Bureel
Tel. 09-225 46 38 - Fax 09-225 05 65
postrekening : 000-0018921-06
bankrekening : 789-5234946-68

Aan de Vlaamse Ombudsdienst
De Heer Hubeau Bernard
Leuvenseweg 86
1000 Brussel

uw ref.:

2050 Antwerpen,

7 januari 2008

onze ref.: RDB/AC/25.847

bijlagen :

uw contactpersoon :

Geachte Heer Hubeau,

Betreft: Klachtenrapportage werkjaar 2007.

Met deze hebben wij het genoegen u onze rapportage over het werkingsjaar 2007 te kunnen laten geworden. Ter verduidelijking vermelden wij nog even dat 2007 het eerste jaar is waarin ABC cvba de officiële klachtenregistratie heeft geïntroduceerd en de voortgang hierin ook heeft ondersteund met de software toepassing van het SOCIO-Pakket.

Ter vervollediging van uw informatie bezorgen wij u eveneens de klachtenprocedure zoals die intern in onze maatschappij gehanteerd wordt sinds de invoering van de officiële klachtenregistratie.

Mocht u nog bijkomende vragen hebben hieromtrent dan mag u steeds contact opnemen met ondergetekende.

In de overtuiging u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd verblijven wij met beleefde groeten,



ir. R. De Bock
Directeur
1 rapport
1 procedure

Vragenlijst voor het verslag 2007
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **ABC**

Totaal aantal klachten:		29
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	24
	meer dan 45 dagen:	5
	gemiddelde:	31.62

Aantal onontvankelijke klachten:		4
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	4
	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

Aantal ontvankelijke klachten:		25
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	13
	ongegrond:	7
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	17
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	8

Vragenlijst voor het verslag 2007
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	29
	mail:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	29
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

Vragenlijst voor het verslag 2007
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Andere

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Huurder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	12
	ongegrond:	5
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	17
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	7

Kandidaat

Vragenlijst voor het verslag 2007

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

Ombudsdienst Stad

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Klachtenbehandeling 2007

2. Met betrekking tot de inhoud van de klachten:

15 klachten waren van technische aard (hoofdzakelijk te lange uitvoeringstermijn volgens de klager)

5 klachten hadden een sociaal karakter (tussen huurders onderling of betrekking hebbende op de woonomgeving).

9 klachten hadden een administratief karakter.

3. Klachtenbeeld:

De klachten van technische aard kunnen meestal binnen zeer korte termijn opgelost worden zolang de uitvoering in eigenbeheer blijft. Beroep doen op een onderaannemer of aannemer leidt meestal tot langere uitvoeringstermijnen. Sommige problemen vragen een langdurige begeleiding. De huurder heeft daar niet altijd voldoende begrip voor.

Klachten met sociaal karakter horen niet echt thuis in de registratie, maar worden toch behandeld om aan te tonen aan de huurder dat de maatschappij toch wel een inspanning wil leveren om de verstandhouding onder de (mede)bewoners te verbeteren waar nodig.

Administratieve klachten gaan meestal over onduidelijkheden voor de huurder in afrekeningen bij het verlaten van de woning, of het doorrekenen van herstellingskosten ten laste van de huurder.

4. Concrete realisaties en voorstellen:

Bij technische interventies de communicatie met de huurder nog meer opdrijven, vooral in die gevallen waar een (onder)aannemer dient ingeschakeld te worden en er mogelijk een wat langere uitvoeringstermijn moet voorzien worden.

Bij administratieve aangelegenheden de klager zoveel mogelijk op voorhand (waar mogelijk) informeren en begeleiden.

ABC cvba
Reinaartlaan 8
2050 Antwerpen.
07/01/2008.

KLACHTENBEHANDELING PROCEDURE

Versie 2/ 27 08 07

Inleiding.

Alert reageren op klachten van huurders of kandidaten is zeer belangrijk voor het opbouwen en instandhouden van een goede relatie met de huurders. Bovendien geven klachten veel informatie over wat leeft in de wijken en gebouwen, zodat in vele gevallen problemen of een escalatie ervan kunnen worden voorkomen.

Dit is zeker het geval met klachten die te maken hebben met wat onder de noemer van “samenlevingsproblemen” kan worden gerangschikt. Maar ook klachten inzake technische problemen kunnen zeer belangrijk zijn bij het opmaken of aanpassen van een onderhoudsplanning op middellange termijn. Sommige klachten betreffen problemen die niet tot het bevoegdheidsdomein van de sociale huisvestingsmaatschappij behoren maar wel tot dat van een andere organisatie of instantie (OCMW, energieleverancier.....). Bij ontvangst van dergelijke klachten is het belangrijk dat de huurder zonder verwijl, maar eventueel wel met goed advies, wordt doorverwezen naar de juiste instantie. Een goed georganiseerd klachtenregistratiesysteem biedt de mogelijkheid preventief op te treden en dit niet enkel in het “technische luik”.

Principes.

Belangrijke principes bij de klachtenbehandeling zijn:

- alert reageren op binnenkomende klachten;
- dit optreden kenbaar maken aan de totaliteit van de huurders;
- een netwerk opbouwen en onderhouden met andere actoren die probleemoplossend kunnen werken;
- zorgen voor een goede klachtenregistratie;
- lessen trekken uit de geregistreerde klachten.

Belangrijk onderscheid.

Er dient een belangrijk onderscheid gemaakt te worden tussen een foutmelding (bvb. een technische storing of een administratieve vergissing) en een klacht.

Een klacht ontstaat pas als de werking van de organisatie in het proces betrokken is bvb. omdat aan een opmerking geen gevolg gegeven wordt, omdat een storing niet of laattijdig verholpen wordt, omdat een vergissing niet rechtgezet wordt of verklaard wordt.....

Ontvankelijkheid.

Klachten kunnen gericht worden aan de Voorzitter van de Raad van Bestuur, aan een Bestuurder, aan de Toezichthouder – commissaris, aan de Vlaamse Ombudsman, of rechtstreeks aan de Maatschappij. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk ingeleid worden. Het verdient evenwel de voorkeur dat de klacht schriftelijk gedocumenteerd wordt, de klager zal dan ook in die zin aangespoord worden om zijn verhaal op papier te zetten. Het is vanzelfsprekend dat klachten gericht aan één der bovenstaande personen slechts

opgenomen worden in het register als deze de klacht overmaken aan de maatschappij en dit best via de directeur.

Anonieme klachten worden niet behandeld.

Procedure.

Klachten worden altijd rechtstreeks ingeleid bij de Directeur. Bij diens afwezigheid kan het Hoofd Administratie deze taak tijdelijk overnemen.

De klacht wordt geregistreerd en de Directeur beslist wie in de organisatie de klacht zal behandelen en binnen welke termijn een schriftelijk antwoord dient geformuleerd te worden. Deze eerste termijn moet niet noodzakelijk een oplossing aan de klacht bieden maar vermeldt ten minste wie zich met het probleem bezig houdt en welke mogelijk oplossingen verder onderzocht worden en binnen welke termijn een oplossing mag verwacht worden.

Er dient een besluit opgemaakt te worden tegen wanneer een klacht opgelost zal zijn, of vermelding dat we geen oplossing kunnen bieden.

Van deze klachten wordt één keer per jaar verslag opgemaakt voor de Raad van Bestuur die hier dan een overzicht bekommt.

We trachten ook de andere actoren maximaal te betrekken in het oplossen van klachten, zodat de maatschappij niet voor alles alleen staat.

*ABC cvba
Reinaartlaan 8
2050 Antwerpen.*

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: Bouwmaatschappij van Temse

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

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

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:	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:	2

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

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

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

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1 (a)
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

(a) Eén klacht werd ingediend door de huurder en nadien hernomen door de Vlaamse ombudsdienst.

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.

K1 : Huurprijsberekening : gegronde / opgelost / interpretatie van de wetgeving

K2 : Verzekering patrimonium en inboedel huurder : gegronde / opgelost / al of niet verplicht opleggen van polis aan huurder.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Het aantal klachten is heel beperkt en de beide klachten werden uiteindelijk opgelost tot tevredenheid van de huurders.

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?

K2 : de verplichting voor de huurders werd vervangen door vrijwillige participatie.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

De klachtenbehandeling werd pas in 2007 opgestart en een eigen procedure werd door de raad van bestuur goedgekeurd op 7 november 2007.

De betrokken procedure wordt in bijlage toegevoegd.

Suggesties?

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

Bijlage

Behandeling van vragen, problemen en klachten

1. Theoretische kadering van de problematiek

Het opzet van de hiernavolgende tekst is een overzicht te geven van de te volgen werkwijze bij de behandeling van vragen, problemen en klachten bij de Bouwmaatschappij van Temse. Dit overzicht geeft aan op welke wijze gereageerd dient te worden op eventuele klachten die gekaderd kunnen worden in het klachtendecreet dat op 1 januari 2002 in werking is getreden.

Door de wijzigingen in het kader van Beter Bestuurlijk Beleid dienen de sociale huisvestingsmaatschappijen met ingang van 1 juli 2006 in te staan voor de behandeling in eerste lijn van klachten. De Vlaamse ombudsman is in tweede lijn bevoegd. De bevoegdheid van de Vlaamse ombudsman reikt niet tot de volledige werking en alle handelingen van de sociale huisvestingsmaatschappijen maar enkel in de mate dat die sociale huisvestingsmaatschappijen functioneren in uitvoering van taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaams Gewest behoren en voor zover die aan hen zijn toevertrouwd.

De V.M.S.W. als rechtsopvolger van de V.H.M. is niet langer bevoegd om vragen en klachten betreffende de sociale huisvestingsmaatschappijen te behandelen.

De klachtenprocedure wordt geregeld door het klachtendecreet van 1 juni 2001. Door dat decreet krijgt iedereen het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstantie (sociale huisvestingsmaatschappij) over de handelingen en de werking van die bestuursinstantie. Het gaat hier dus niet om de aanvraag tot onderhouds- of herstellingswerken.

De Bouwmaatschappij van Temse is verplicht een klacht te behandelen indien :

- de identiteit en het adres van de klager bekend zijn
- schriftelijk, in het Nederlands en ondertekend door de klager
- de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is. Indien de Bouwmaatschappij van Temse weigert de klacht te behandelen, kan de klager conform het decreet van 7 juli 1998 de klacht overmaken aan de Vlaamse ombudsdienst.

Zodra aan de klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.

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

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 wordt behandeld.

De Bouwmaatschappij van Temse is niet verplicht de klacht te behandelen indien :

- ze betrekking heeft op een feit :
 - o waarover eerder een klacht is ingediend
 - o die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
- de klacht kennelijk ongegrond is
- 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 Bouwmaatschappij van Temse handelt de klacht af binnen vijfenveertig dagen na ontvangst van de klacht.

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

Met de klachten over de toewijzing van een woning kan men, conform het sociaal huurbesluit, terecht bij de toezichthouder die aangesteld is door de Vlaamse regering. Momenteel is dit de heer Kristof Sampers. Deze procedure wordt vermeld op het ontvangstbewijs dat de kandidaat-huurders ontvangen bij de inschrijving.

2. Voorwerp van de klacht.

De volgende klachten zijn mogelijk, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen technische, sociale en administratieve klachten en ook nog klachten van de Bouwmaatschappij van Temse naar de huurder toe :

- technische klachten :

- werken ten laste van de huurder
- werken ten laste van de Bouwmaatschappij van Temse
- werken ten laste van de aannemer
- ...

- sociale klachten :

- burenhinder
- hygiëneproblemen
- buurtproblemen
- domiciliefraude
- ...

- administratieve klachten :

- huurprijsberekening
- afrekening huurlasten
- kandidatendossier
- voorrangsregels bij toewijzingen
- afrekening bij vertrek huurder (plaatsbeschrijving ...)
- huurwaarborg
- onroerende voorheffing
- aankoop woning
- functioneren van het personeel
- ...

- klachten naar de huurder toe :

- onderhoud woongelegenheden en/of tuin
- betaling huur en huurlasten
- ...

3. *Praktische werkwijze bij de behandeling van vragen, problemen, meldingen ...*

3.1. *Procedurebeschrijving*

Wanneer een huurder, kandidaat-huurder of een andere betrokkene problemen en/of vragen heeft rond de dienstverlening, over bijvoorbeeld de toewijzing of de staat van de huurwoning, dan wil hij deze liefst zo snel en efficiënt mogelijk opgelost zien. Daarvoor moet de zaak eerst besproken worden tussen de huurder of kandidaat-huurder en de sociale huisvestingsmaatschappij (Bouwmaatschappij van Temse). Indien het niet lukt om een goede oplossing te vinden, wordt de hierna beschreven procedure gevolgd.

De verschillende stappen in deze procedure :

- melding van het probleem aan de Bouwmaatschappij van Temse
- als dit niet lukt, schriftelijke aanmaning van de huurder t.a.v. de directeur om het probleem op te pakken (= klacht)
- pas als dit allemaal geen resultaat geeft, kan de klacht overgemaakt worden aan de Vlaamse ombudsdienst

Let wel op: de Bouwmaatschappij van Temse is gebonden aan de sociale huurwetgeving. Ze kan dus geen oplossing aanbieden die niet conform de sociale huurwetgeving is.

3.2. *Melding van het probleem (mondeling)*

Het probleem wordt zo snel mogelijk gesignaleerd, hetzij mondeling op kantoor of telefonisch. Het wordt dus doorgegeven aan een medewerker van de Bouwmaatschappij van Temse :

- via het loket op het adres Mariadal 1 te Temse, elke werkdag van 9 tot 12 uur en op maandag van 16 tot 17 uur
- telefonisch op het nummer 03 771 10 33, elke voormiddag tussen 9 en 12 uur en in de namiddag van 13 tot 17 uur (van maandag tot donderdag) en tot 16 uur op vrijdag.

Er dient rekening gehouden met het gegeven dat de Bouwmaatschappij van Temse niet altijd onmiddellijk op de vraag of de melding kan ingaan. In ieder geval wordt getracht dit binnen een redelijke termijn op te lossen.

Indien het over een technisch probleem in de woning gaat, dient duidelijk aangegeven te worden wanneer de woning of het appartement toegankelijk is. In principe worden de meldingen zo spoedig mogelijk opgelost en uiterlijk binnen een termijn van maximum 30 dagen. Indien dit niet kan, wordt aan de huurder medegedeeld wanneer de werken uitgevoerd worden.

3.3. *Als de mondelinge vraag niet lukt : schriftelijke bevestiging van het probleem*

Als na deze vraag of mededeling het probleem niet wordt opgelost, of voor de betrokkene niet op afdoende wijze, of niet binnen een redelijke termijn of beloofde termijn, wordt het probleem schriftelijk gemeld of via e-mail op het adres info@bouwmaatschappij-temse.woonnet.be t.a.v. de directeur. Een eventuele brief wordt gericht aan de Bouwmaatschappij van Temse t.a.v. de directeur.

Indien aan de basisvoorwaarden voldaan is, spreekt men vanaf dit moment van een klacht.

Dit schrijven geeft een beknopte omschrijving van het probleem en vraagt hoe en binnen welke termijn dit probleem opgelost zou moeten zijn. Er wordt ook aangegeven wanneer het probleem reeds mondeling werd doorgegeven. Suggesties voor de oplossing van het probleem kunnen ook vermeld worden. De huurder vermeldt wanneer hij bereikbaar is met het oog op een vlottere afhandeling van het probleem (de huurder geeft bijvoorbeeld aan wanneer hij thuis is, zijn GSM-nummer ,).

3.4. Er wordt altijd een antwoord gegeven.

De huurder krijgt van de Bouwmaatschappij van Temse een schriftelijke bevestiging dat de brief is aangekomen en dit binnen de 10 dagen. Hierin stelt de Bouwmaatschappij van Temse of ze dit probleem kan opnemen, hoe en binnen welke termijn. Mogelijks wordt gevraagd naar een contactmoment, ofwel om de zaak verder te kunnen bespreken, ofwel om de woning of het appartement te kunnen bekijken. Zeker bij problemen over de toestand van de woning is dit enorm belangrijk.

De Bouwmaatschappij van Temse zal het nodige gevolg geven aan de vraag door zelf een oplossing te vinden en/of de huurder door te verwijzen naar de bevoegde dienst, persoon of aannemer. Hieromtrent krijg hij zeker een antwoord binnen de vijfenveertig dagen na ontvangst van de brief.

Elke klacht wordt besproken binnen het directiecomité.

Naar aanleiding van de jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse ombudsdienst wordt het geheel van de klachten van het voorbije jaar besproken door de raad van bestuur.

3.5. Overmaken van de klacht aan de Vlaamse ombudsdienst

Indien binnen de vijfenveertig dagen de klacht niet is afgehandeld, kan de betrokkene de klacht overmaken aan de Vlaamse ombudsdienst die dus in tweede lijn bevoegd is voor de behandeling van de klachten.

De Vlaamse ombudsdienst volgt hierbij haar geëigende procedures.

3.6. Schematisch overzicht

Melding van een probleem		
Opgelost binnen een termijn van maximum 30 dagen ?		
Ja	Neen	
Geen verdere procedure	Schriftelijke bevestiging van het probleem t.a.v. de directeur (= klacht) Bevestigingsbrief binnen de 10 dagen Bespreking binnen het directiecomité Antwoord/oplossing binnen een termijn van maximum 45 dagen	
	Ja	Neen
	Geen verdere procedure	Overmaken klacht aan de Vlaamse ombudsdienst Verdere procedure Vlaamse ombudsdienst

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

Brabantse Huisvestingsmaatschappij

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	3
----------------------------------	---

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:	
	Geen belang:	2
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

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:	3
	mail:	
	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:	
	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 2007

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Klachten i.v.m. problemen afloop garage, verzakking oprit die zich voordeden jaren na de definitieve oplevering en verkoop van de sociale koopwoning.

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: Brugse Maatschappij voor Huisvesting cvba

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	1

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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.

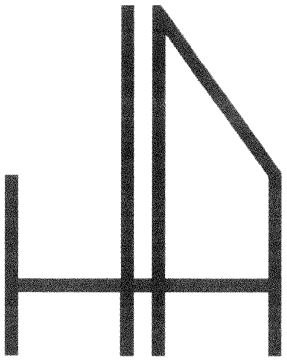
14 **Efficiënte coördinatie**

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](#)



C.V. VOOR HUISVESTING – GEWEST AALST

Sociale Huisvestingsmaatschappij erkend door de V.M.S.W. onder het nummer 4010
Begijnhof 41

9300 AALST

Vlaamse Ombudsdienst
Dhr. Bernard Hubeau
Leuvenseweg 86
1000 BRUSSEL

Uw ref. :
Uw brief van :
Mijn ref. : eds/kld.

Aalst, 8 februari 2008

Betreft : klachtenrapport 2007

Geachte heer,

U gelieve hierbij het rapport te willen vinden van de interne klachtenbehandeling voor 2007, dewelke binnen onze vennootschap werd behandeld.

In 2007 had er een actualisatie van de wachtlijst plaats. De meeste klachten hebben dan ook betrekking op deze actualisatie. Gezien deze allen onder te brengen zijn onder de rubriek "Beleid en regelgeving", waren deze onontvankelijk.

Hoogachtend,

de directeur,

Erik DE SMET.



Burelen open: elke werkdag van 9 uur tot 12 uur.

Tel. 053/21.56.80 | Fax 053/77.85.22 | E-mail: info@huisvesting-aalst.woonnet.be

N.N. BE 0400.338.202 – RPR DENDERMONDE (AFDELING AALST) POST: 000-0018943-28 | DEXIA: 091-0096182-84 | ING: 393-0020322-41

Verslag 2007
Interne klachtenbehandeling

C.V. voor Huisvesting - Gewest Aalst

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	± 5 d.
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	10
----------------------------------	----

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:	9

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:	
	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:	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:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 1
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 1

3. Klachtenbeeld 2007

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?

Nieuwe huurders wijzen op het belang van het huurcontract en het huishoudelijk reglement ter bevordering van het samenleven. Dit vooral naar het bewonen van appartementen. Vooral de verdraagszaamheid benadrukken, ook naar het samenleven met huurders van diverse nationaliteit

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 200~~6~~⁷ wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 200~~6~~⁷ met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

DE GELUKKIGE HAARD 3315, Seringenstraat 2, 8400 OOSTENDE

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	12
	meer dan 45 dagen:	5
	gemiddelde:	78,4

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:	2
	Geen belang:	1
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

Aantal ontvankelijke klachten:	14
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	14
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	14
	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:	14

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:	16
	mail:	
	telefoon:	1
	Fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	15
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	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.

Klacht betreffende:

1. beglazing woning
2. bijwoning
3. geluidsoverlast
4. overlast van honden
5. volgorde op kandidatenlijst
6. staat van de woning
7. klacht door medebewoner
8. opmeting elektriciteit
9. pesterijen
10. tegen maatschappij

aantal gegronde klachten: 14

aantal ongegronde klachten: 3

Alle klachten werden in der minne opgelost.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Een klacht dient onmiddellijk behandeld te worden en actie moet worden ondernomen, het is meestal goed om het probleem direct te evalueren en aan te pakken. De toezienaar wordt altijd gevraagd om ter plaatse een onderzoek in te stellen.

Klachten door medebewoners: Er wordt opgemerkt dat klachten meestal gemeld worden door huurders die zich voortreffelijk gedragen betreffende huurders die een loopje nemen met de maatschappij. Er wordt getracht door middel van gerichte communicatie (brief en/of kantoorbezoek en/of huisbezoek) om beide partijen te overtuigen aan de ene kant een beetje verdraagzamer te zijn en aan de andere kant om te maken dat er rekening met elkaar moet gehouden 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?

Klacht nr6:

Er wordt vuil van de bovenliggende verdiepingen naar beneden gesmeten en de huurder op het GLV heeft daar last van.

1. De toezichter is ter plaatse geweest
2. Omdat de problemen nog niet opgelost waren zijn de betrokken partijen aangeschreven
3. De toezichter is nogmaals ter plaatse geweest om de situatie te evalueren
4. De situatie is opgelost.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:
CV DE GENTSE HAARD

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

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

In slechts 1 geval werd schriftelijk geantwoord binnen de vermelde termijn van 2 dagen omdat een schriftelijke uitleg ons inziens volstond

De andere klachten werd concreet aangepakt zonder schriftelijk antwoord

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:	

Aantal ontvankelijke klachten:	3
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

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:	
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:	3
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.

We kregen 1 klacht mbt tikgeluid in de leidingen van het flatgebouw (inherent aan gemeenschappelijke verwarming)

De twee andere klachten hadden betrekking op een onveiligheidsgevoel dat ontstond ingevolge vandalisme, de staat van het gebouw

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De klacht mbt het tikgeluid werd ‘ opgelost ‘ door schriftelijk aan huurster te verduidelijken dat het tikgeluid inherent was aan het aanslaan van de gemeenschappelijke verwarming.

Wat de klacht mbt de verloedering van het flatgebouw betreft werd concreet een rondgang gedaan in aanwezigheid van bewoners, medewerkers van de huisvestingsmaatschappij en Mevr Hanselaer.

Er werden ingevolge herstellingen uitgevoerd (plaatsen van paneel a e inkomdeur; controle op sluikevuil en verwijderen ervan; de liften werden herschilderd en de vloerbekleding werd vervangen)

De klacht mbt vandalisme en het onveiligheidsgevoel die daardoor ontstond, werd verholpen door het plaatsen van camera's in de inkomhall en de gemeenschappelijke toegang nr de kelder.

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?

Meest concrete realisatie is het plaatsen van camera's wat vermoedelijk zal dienen als een soort van ‘ pilootproject ‘ dat mogelijks ook kan geïmplementeerd worden in andere wijken indien er zich gelijkaardige problemen voordoen. Andere realisaties zijn het uitvoeren van onderhoudswerken.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Na ontvangst van de klacht wordt brief verstuurd ten bewijze van ontvangst.

Na behandeling van de klacht wordt de wijze van afhandeling schriftelijk toegelicht aan diegene die de klacht indiende.

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 2007
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

CUBA DE GOEDE WERKLIJDS WONING

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	128

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	128
	meer dan 45 dagen:	-
	gemiddelde:	-

Aantal onontvankelijke klachten:	3
----------------------------------	---

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:	3
	Beleid en regelgeving:	0

Aantal **ontvankelijke** klachten:

125

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	105
	deels gegrond:	20
	ongegrond:	3

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	124
	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:	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:	96
	mail:	0
	telefoon:	5
	fax:	
	bezoek:	27

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/ongegegronde~~ klachten; 125
- het aantal ~~opgeloste/deels~~ ~~opgeloste/onopgeloste~~ (gegronde) klachten; 125
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

grote deels van de klachten gaat over leefbaarheid - een klein gedeelte betwisting van facturen & afspraken

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Zie hierbij onze klachtenprocedure

Suggesties?

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

Klachtenbeheer : registratie en behandeling

A. Klachtenregistratie

1. Doelstelling

Conform het decreet van 1/3/2006 inzake klachtenbeheer dient elke sociale huisvestingsmaatschappij een klachtenregister bij te houden.

De bedoeling is uiteraard dat door de verplichting om een vaste procedure te volgen het mogelijk wordt te controleren of en in welke mate de bewoners respons krijgen op door hun gemelde problemen.

Het is duidelijk dat deze registratie zich niet mag beperken tot een formele handeling die enkel statistische waarde kan hebben maar effectief moet resulteren in een beter woongenot door het wegwerken van de oorzaken van de klachten.

Het klachtenregister kan ook evolueren tot een bron van kennis welke toelaat preventief op te treden. Evenwel dient om praktische redenen vermeden dat een dubbele administratie in het leven wordt geroepen.

2. Draagwijdte

Binnen de communicatie tussen de maatschappij en haar huurders zijn er naast gewone vragen en verzoeken zeer veel opmerkingen, meldingen en betwistingen, soms zelfs in petitie verzameld.

Niet alle aangehaalde problemen moeten echter als te registreren klacht aanzien worden. Het is daarom best het woord 'klacht' enkel in specifieke gevallen te gebruiken en vooraf goed af te spreken wanneer registratie gewenst is of niet.

De geldende definitie van het begrip klacht luidt als volgt :
"Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden huurder/kandidaat bij de maatschappij klaagt over een door de maatschappij (al dan niet) verrichte handeling of prestatie".

In functie van een oordeelkundige selectie biedt deze definitie weinig hulp. Het is niet omdat een huurder klaagt of ontevreden is dat hij noodzakelijkerwijs het gelijk aan zijn kant zou hebben.

Los van een mogelijke classificatie op basis van de inhoud (zie verder) is het dus aangewezen een overzicht van de soorten bemerkingen op te stellen en enkele principiële keuzes te maken.

- 1) Anonieme brieven kunnen uiteraard wegens gebrek aan adres niet beantwoord worden. De conclusie is evident dat anonieme klachten niet geregistreerd worden.
- 2) Klachten geformuleerd per aangetekend schrijven kunnen onterecht zijn maar vereisen door hun vorm dat ze altijd worden geregistreerd.
- 3) Eenvoudige meldingen (defecten e.d.) of verzoeken om inlichtingen worden nooit geregistreerd. De klacht ontstaat dan pas indien bij herhaling op de melding(en) niet wordt gereageerd.

- 4) Bij betwistingen waarvoor geijkte procedures bestaan dienen eerst deze procedures gevolgd. Pas indien dit geen uitsluitel brengt kan de huurder een te registreren klacht uiten.
- 5) Sommige discussies zijn het gevolg van gebrek aan informatie over de reglementeringen of van het niet akkoord gaan met de inhoud van de reglementeringen zelf. Een klacht van die aard wordt enkel geregistreerd indien gewezen wordt op het vermeend niet correct toepassen van de reglementering.
- 6) Petities worden vanuit het zorgzaamheidsprincipe altijd geregistreerd.
- 7) Klachten tegen de instelling zelf of over het personeel worden altijd geregistreerd.
- 8) Onduidelijke gevallen worden eerst individueel geëvalueerd. De registratie kan desnoods met terugwerkende kracht aanbevolen worden door de behandelaar. Dit is onder andere zo wanneer het ongenoegen terecht is doch de maatschappij geen verantwoordelijkheid heeft terzake.

3. Werkwijze

Het DC stelde in zitting van 5/9/2006 personeelslid F. Blanckaert aan als klachten registrator.

De beslissing of een melding al dan niet als klacht dient beschouwd gebeurt in eerste instantie door de Directeur bij de verspreiding van de binnenkomende post.

Dan wordt ook bepaald welke afdeling de klacht moet onderzoeken.

Daarbij dient maximaal betracht te vermijden dat het onderzoek wordt gevoerd door een personeelslid dat misschien verantwoordelijk is voor de klacht.

Het register is een databestand dat iedere medewerker kan consulteren maar waarop enkel de registrator schrijfrechten heeft.

Voor het noteren van mondelinge klachten werd een klachtenformulier ontworpen (zie bijlage).

De feitelijke registratie gebeurt dan in 5 stappen :

- 1) Elke te registreren klacht wordt afgestempeld door de registrator op verzoek van de directie of van de persoon die de klacht behandelt;
- 2) Elke klacht krijgt een handgeschreven nummer binnen de registratiestempel op het origineel document;
- 3) Inschrijving in het klachtenregister (computerbestand);
- 4) Elke geregistreeerde klacht moet schriftelijk beantwoord worden door de behandelende dienst;
- 5) Opvolging en resultaat moeten worden gemeld aan de klachtenregistrator en genotuleerd in het register.

De praktijk zal moeten uitwijzen hoever stap 5 dient uitgewerkt. De opvolging van sommige klachten levert immers tussenresultaten op of deelresultaten in geval van petities.

Aangezien sommige huurders pas laattijdig melden niet akkoord te gaan met het antwoord (bvb. bij ontvangst van een rappelfactuur) is het soms moeilijk te weten wanneer de procedure stopt. Daarom is het aangewezen om, als het onderwerp het toelaat, de antwoordbrief te eindigen met een clause in de zin van "zonder nieuwe argumenten en/of bewijzen van uwentwege binnen de 3 weken, wordt deze zaak als afgehandeld beschouwd".

4. Classificatie naar inhoud

Met het oog op duidelijke richtlijnen inzake de behandeling van klachten en om interpretatie van de resultaten uit het register toe te laten is het noodzakelijk de klachten volgens hun inhoud op te delen.

De ervaring leert dat volgende soorten klachten geuit worden :

- Technische klachten. Hiermee worden niet de technische aspecten zelf bedoeld maar het feit dat (herhaaldelijk) gesignaleerde defecten zonder gevolg of oplossing blijven.
- Betalingsklachten. Dit zijn alle discussies over vermeend verkeerde facturatie, betwistingen van aangerekende huurlasten en van de waarborgafrekeningen bij verhuis.
- Klachten over de huuradministratie. Hieronder vallen de klachten over lange wachttijden, over de wijziging van huurberekening, over niet toegestane mutaties enz...
- Sociale klachten. Deze omvatten specifieke gevallen van wangedrag van andere bewoners of van externen.
- Klachten over leefbaarheid van het gebouw en van de omgeving. Dikwijls is de huisvestingsmaatschappij terzake niet bevoegd.
- Klachten over intern of extern personeel en over het bestuur.

De interpretatie welke individuele klachten uit deze categorieën geregistreerd moeten worden werd hierboven in rubriek A. 2. besproken.

De wijze van behandelen wordt hierna aangegeven.

B. Klachtenbehandeling

Het omgaan met betwistingen maakt nu reeds deel uit van de bedrijfsactiviteiten. Deels spontaan gegroeid, deels ingevolge organisatorische richtlijnen heeft elke afdeling zijn werkwijze om klachten te behandelen en op te volgen.

Het is niet omdat thans volgens het decreet sommige klachten geregistreerd moeten worden dat gans de organisatie dient aangepast. Voor de afdelingen is het enige nieuwe dat het gegeven gevolg aan de registrator dient medegedeeld.

Wijze van klachtenbehandeling volgens inhoud

1. Technische klachten

Hiervoor bestaan er binnen de Technische Dienst geijkte procedures en meestal worden problemen mondeling geregeld. De registratie behelst normaal dus enkel de repetitieve problemen en de klachten per aangetekend schrijven.

Dergelijke klachten dienen na registratie bezorgd aan Technisch Directeur P. Ryserhove die deze volgens onderwerp verdeelt onder :

- de afdeling onderhoud : Dorien Bauwens;
- de afdeling technieken : Ann Anrijs;
- de afdeling projecten : Alain De Smedt.

Zij dienen de klacht te onderzoeken en zo mogelijk op te lossen.

In ieder geval wordt een schriftelijk antwoord geformuleerd dat na ondertekening door minstens één directielid naar de klager gestuurd wordt met melding aan de registrator van de verzendingsdatum en het gevolg.

2. Betalingsklachten

Naargelang van de aard van de schuld dient een onderscheid gemaakt tussen

- 1) Betwistingen van herstellingsfacturen en van afrekeningen van huurlasten en/of verbruiken. Deze worden normaal op donderdagvoormiddag uitgeklaard. Indien het om een echte klacht gaat dient deze (eventueel bij de behandeling) als klacht geregistreerd en onderzocht door de afdeling onderhoud volgens de werkwijze bij technische klachten.
- 2) Betwistingen van huur- en voorschotberekeningen. Afbetalingsplannen en rappelfacturen. Alhoewel de oorsprong van de te betalen bedragen dikwijls bij de Technische Dienst ligt dienen deze klachten door de Verhuurdienst behandeld of voorgelegd aan het Directiecomité. De termijn van technisch inhoudelijke betwisting is immers overschreden.
- 3) Voorlopige en definitieve afrekeningen bij verhuis. Het gaat in deze om uitingen van ongenoegen omdat de verrekening van achterstallige huur en herstellingsfacturen met de destijds gestelde waarborg niet gunstig uitvalt. Indien het rekenfouten betreft of vergissingen kan dit snel rechtgezet worden. Bij werkelijk te registreren klachten stelt zich – net als bij petities (zie verder) – het probleem dat twee afdelingen betrokken zijn. Bij de registratie dient het origineel aan de verhuurdienst bezorgd en een kopie van

het geregistreerde document aan de Technische Dienst afdeling onderhoud. De afdeling onderhoud bezorgt het uitgeschreven resultaat van haar onderzoek aan de verhuurdienst die de klacht integraal beantwoordt en dit meldt aan de registrarator.

3. Klachten over huuradministratie

Vragen over de stand van het kandidatendossier of over toewijzingen worden door de dienst verhuring beantwoord met een stand van zaken.

4. Sociale klachten

Daaronder wordt er verstaan dat de bewoners de leefbaarheid dienen te respecteren en geen overlast mogen bezorgen. Worden aanzien als overlast : lawaaihinder, agressie, vervuiling van de gemeenschappelijke delen en omgeving, storende huisdieren, kortom alles wat in het reglement van inwendige orde wordt omschreven.

Bij kleine geschillen raden wij de personen aan om eerst onderling een regeling te treffen nl eens aan de deur te gaan bellen voor een gesprekje. Als dit geen positief gevolg heeft kan er een signaal naar de maatschappij toe gegeven worden.

De huurders kunnen steeds terecht voor een klacht bij een medewerker van de verhuurdienst waar voorgesteld wordt om eventueel een klachtenformulier in te vullen. Hierdoor kan de volledigheid en de inhoud beter ingeschat worden. Iedere klacht moet schriftelijk en ondertekend zijn. Wij garanderen echter een anonieme behandeling.

Nadat de klacht onderzocht is en naargelang de ernst, brengt men eerst een huisbezoek ofwel richt men een schrijven naar de persoon die de overlast veroorzaakt.

Bij het huisbezoek wijst onze medewerker de huurder op zijn probleemgedrag en worden er afspraken gemaakt. Een voor die huurder toepasselijke hulporganisatie wordt voorgesteld. Indien er dan geen verdere klachten meer zijn kan de zaak afgesloten worden.

Geen positief resultaat behaald ?

Onze medewerker verstuurt een aangetekend schrijven waarin er gewezen wordt op de gemaakte afspraken en het niet naleven ervan. Indien noodzakelijk komt er een tweede huisbezoek.

Nog steeds geen resultaat ?

Aangetekend schrijven met allerlaatste verwittiging. De klager en de probleemhuurder worden persoonlijk uitgenodigd op het bureel voor een overleg eventueel samen met de wijkagent. Bij deze confrontatie worden nogmaals afspraken gemaakt, op papier vastgelegd, eventueel aangedrongen om hulp te zoeken bij een bijstandsteam (CAW Artevelde) om zijn gedrag bij te sturen. Mits zijn akkoord nemen we contact op de hulporganisatie naargelang de behoeften.

Geen resultaat !

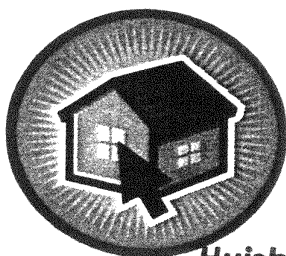
De procedure tot uithuiszetting wordt opgestart.

De klager wordt in de mate waarin de wetgeving op de privacy het toelaat op de hoogte gehouden van het eindresultaat.

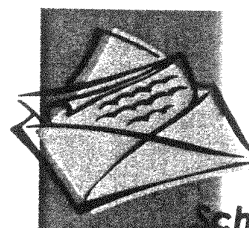
Werkwijze in een notendop



Klager en probleemhuurder laten uitpraten

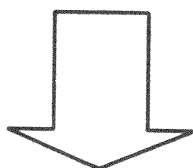


Huisbezoek

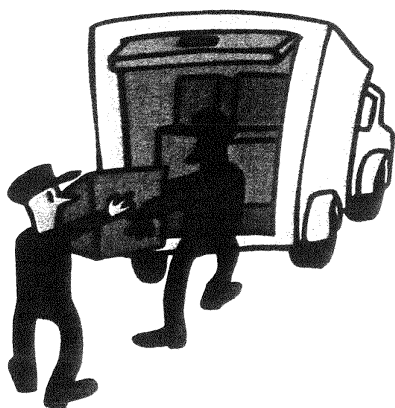


*Schrijven met
gemaakte afspraken*

*aangetekend schrijven + huisbezoek + vermelding
hulporganisaties*



*aangetekend schrijven met allerlaatste verwittiging
+ uitnodiging tot overleg op kantoor voor beide partijen +
aangifte aan de bevoegde instanties mits zijn instemming*



procedure tot uithuiszetting wordt opgestart

5. Klachten over de leefbaarheid

In gewone omstandigheden worden de huurders naar de verantwoordelijke (stads)diensten doorverwezen.

Bij gegronde ernstige klachten volgt een bespreking in het Directiecomité dat dan rechtstreeks bij de betrokken besturen tracht tussen te komen en de klager(s) daarvan informeert.

6. Klachten over intern of extern personeel en over het Bestuur

Worden behandeld door de Directie die beslist over het te geven gevolg.

7. Petities

Meestal wordt daarin gewag gemaakt van verschillende onderwerpen. Daarom dienen petities steeds eerst voorgelegd aan de Directie die bepaalt welke dienst als hoofdbehandelaar optreedt. De werkwijze is dan analoog aan deze in punt B. 2. 3). Het origineel geregistreerd document wordt aan de hoofdbehandelaar bezorgd en kopieën ervan aan de andere betrokken diensten die de hoofdbehandelaar dan informeren.

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: DE HEIBLOEM CVBASO, Gladiolenstraat 10 te Olen

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:	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:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

--	--	--

Aantal ontvankelijke klachten:	0
---------------------------------------	---

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	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 ongegronde klachten; 1
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 0
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 0

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

c.v. DE IDEALE WONING Diksmuidelaan, 276 2600 Berchem

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:	7 dagen

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:	

--	--	--

Aantal ontvankelijke klachten:	5
--------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	1

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
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:	5
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	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 gegronde en 2 deels gegronde klachten
- 2 opgelost / 2 deels opgelost / 1 onopgelost

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

- 2 klachten omtrent afrekening gasverbruik : na bijkomende informatie aan huurders opgelost
- 2 klachten omtrent leefbaarheidsproblemen: deels opgelost via sociale dienst en buurtwerk - wordt verder opgevolgd door sociale dienst
- 1 klacht schimmelvorming: onopgelost wegens weigering huurder aanpassingswerken

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

- de directeur bepaalt welke dossiers als "klacht" worden ingeschreven
- de verschillende diensten waarop de klacht betrekking heeft worden gecontacteerd en stellen een onderzoek in
- regelmatig wordt de stand van het dossier geëvalueerd.

Suggesties?

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

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

CVBA DE LEIE

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:	12

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

Aantal ontvankelijke klachten:	8
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	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:	0
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
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:	8
	mail:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	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.

categorie	gegrond	deels gegrond	ongegrond	opgelost	deels opgelost	onopgelost
technisch	4			4		
sociaal			2			
administratief			2			

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Gegronde klachten zijn hoofdzakelijk van technische aard, waarbij het niet steeds even evident is een onderscheid te maken tussen klachten enerzijds en meldingen anderzijds. Niettemin wordt hiervoor steeds zeer snel een oplossing voorzien.

“Sociale” klachten (vb. burenhinder) zijn veeleer van subjectieve aard en bijgevolg is het zeer complex enige gegrondheid hieromtrent na te gaan. Bovendien gaat het vaak om “feitelijkheden” die buiten de bevoegdheidssfeer vallen van een sociale huisvestingsmaatschappij en eigenlijk door de betrokken huurder rechtstreeks afhankelijk zouden moeten worden gemaakt voor de bevoegde rechtbank.

Administratieve klachten vloeien voort uit verkeerdelijke of gebrekkige interpretatie van de vigerende wetgeving en/of contractuele verplichtingen van de huurder, door de huurder. Derhalve worden zij ongegrond verklaard.

4. Concrete realisaties en voorstellen

- a) Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
- b) Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- a) aanstelling klachtenbeheerder.
- b) nihil.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met

klachtenbehandeling begonnen is.

Doorsturing naar desbetreffende dienst (technisch, administratie...) en simultane ingave in overzichtsbestand.

Suggesties?

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

nihil.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: De Mandel cv, Botermarkt 30, BE 8800 Roeselare

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	4
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	16 dagen
NB: sommige klachten werden niet schriftelijk beantwoord, maar telefonisch of met een onmiddellijk bezoek. Vanaf 1/1/2008 is in de software voorzien dat voor elke klacht een ontvangstbewijs wordt verstuurd.	niet schriftelijk beantwoord	9

Aantal onontvankelijke klachten:	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

--	--	--

Aantal ontvankelijke klachten:	13
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	9
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	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:	
Te lange behandeltermijn:	12
Ontoereikende informatieverstrekking:	
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:	12
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	13
	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.

OVER TECHNISCHE ZAKEN: 12 klachten; 1 deels opgelost, 7 opgelost, 4 onopgelost / 1 deels gegrond, 2 ongegrond, 9 gegrond
Ombudsnorm 13: redelijke behandelingstermijn: 12 klachten

OVER ALGEMENE DIENSTVERLENING: 1 klacht, deels opgelost, deels gegrond
Ombudsnorm 9: bereikbaarheid: 1

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De meeste klachten gaan over het aanslepen van aangevraagde herstellingen, of slecht uitgevoerde herstellingen. Nazicht ter plaatse en coördinatie van de verschillende diensten leidt meestal tot snellere behandeling van de gemelde problemen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Er is een accessprogramma geschreven voor de inventarisatie en verwerking van de klachten.
Er is een medewerker aangeduid waar de klachten bij terechtkomen (bundeling)

Naar de toekomst toe:

Er is een onderzoek geweest in de loop van 2007 (schriftelijk, steekproefgewijs, door middel van een enquête) naar de tevredenheid van huurders die herstellingen aanvroegen. De resultaten van dat onderzoek worden geëvalueerd binnen de technische dienst, die gereorganiseerd zal worden met het oog op efficiëntere opvolging. De technische dienst wordt versterkt met een deeltijdse kracht voor de administratieve verwerking en opvolging van werkopdrachten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Alle meldingen komen terecht bij 1 medewerker.

Klachten worden geïnventariseerd in een zelfgeschreven Accessprogramma.

Melder krijgt ontvangstbewijs in principe binnen de week (vanaf 1/1/2008) en zeker binnen de 45 dagen.

Klachtenbeheerder contacteert verschillende diensten binnen de onderneming en geeft feedback aan de melder.

Klacht wordt afgesloten na akkoord van de melder, tenzij bij ongegrondheid, dan sluit De Mandel zelf de klacht af.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

cv De Mandelbeek SHM 321 - Oostrozebekestraat 136 bus 1 - 8770 Ingelmunster

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	18

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:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

Aantal ontvankelijke klachten:	4
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	1
	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	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	2
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:	
	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.

Volgens ons zijn er dit jaar twee inhoudelijke categorieën.

Dit zijn enerzijds de technische klachten (mbt zaken en/of technieken aan de huurwoning).

Anderzijds zijn er de problemen van burenhinder.

Gezien het beperkt aantal klachten kunnen wij deze moeilijk nogmaals verder onderverdelen.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De klachten hebben meestal te maken met burenhinder of met technisch problemen die niet tijdig kunnen opgelost worden.

De problemen mbt burenhinder situeren zich meestal in de privaatrechtelijke sfeer en zijn hierdoor niet zo eenvoudig op te lossen.

De traagheid van oplossen van bepaalde technische problemen heeft veel te maken met de lange verantwoordelijkheidsstructuur die eigen is aan de procedure van openbare aanbestedingen.

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?

Naargelang de oorzaak werden acties ondernomen.

Indien de oorzaak extern bij de bouwmaatschappij ligt is dit niet zo eenvoudig om hier iets aan te doen. Doch hier trachten we de zaken strikter op te volgen zodat er 'korter op de bal kan worden gespeeld'.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Wij volgen hier de klachtenprocedure die werd opgesteld door de VVH (Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappij) en gebruiken tevens het door VVH opgestelde model van klachtenformulier.

Suggesties?

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

Binnen 'Vraag 2. Inhoud van de klachten' Het nogmaals onderverdelen van de inhoudelijk gemaakte categorieën is ons niet duidelijk?

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: Mechelse goedkope Woning cvba Plein der Verenigde Natiën 8 2800 MECHELEN

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	123

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	4
	meer dan 45 dagen:	119
	gemiddelde:	/

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	122
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	63
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	56

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	58
	deels opgelost:	7
	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:	12
Te lange behandeltermijn:	48
Ontoereikende informatieverstrekking:	7
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/
Andere:	/

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:	52
	telefoon:	42
	fax:	/
	bezoek:	18

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	82
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	36
	via georganiseerd middenveld:	/
	andere kanalen:	4

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.
-

ZIE BIJLAGE 1

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

ZIE BIJLAGE 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?

ZIE BIJLAGE 3

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

ZIE BIJLAGE 4

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](#)

KLACHTEN 2007 INTERN KANAAL

Aard klacht	Datum registratie	Opmerkingen
Achterstal	02-jan-07	Procedure
TD	02-jan-07	Gasboiler
TD	08-mrt-07	klimop vd Jodenstraat
Huuradministratie	12-mrt-07	Teveel betaalde huur
TD	10-apr-07	Renovatie badkamer
TD	06-jun-07	Vochtschade
Toewijzing	11-jul-07	Procedure
TD	12-jul-07	Factuur
SVG/ Frieda	17-sep-07	Opmerkingen SVG
TD	20-sep-07	Lek dakgoot
TD/Facturatie	02-okt-07	Factuur
TD	04-okt-07	Plaatsing deur
TD	08-okt-07	Probleem electriciteit
TD	09-okt-07	Renovatie ramen
TD	10-okt-07	Renovatie keuken
TD	10-okt-07	Vochtprobleem
TD	10-okt-07	Vochtprobleem
TD	10-okt-07	Factuur betwisting
TD	10-okt-07	Algemene deur gaat niet meer vast-->herstelling
TD	11-okt-07	Verstopte afvoer+lek
TD	15-okt-07	Factuur TD
TD	15-okt-07	Herstelling in schacht
TD/Facturatie	06-okt-07	factuur
TD	10-okt-07	Putdeksels+buitendeur
TD	15-okt-07	CV
TD	15-okt-07	Herstelling ramen
SD	15-okt-07	Info verplichte verhuis
TD	16-okt-07	Lint rolluik stuk
TD	17-okt-07	Lek
TD	17-okt-07	Boiler
TD	17-okt-07	Lek in badkamer
Toewijzing	17-okt-07	Vraag wachttijd
Factuur	18-okt-07	Factuur
TD	22-okt-07	Verschillende herstellingen, WerkBon opgemaakt
TD	24-okt-07	Werfvuil
TD	24-okt-07	Slaapkamerraam herstelling
TD	26-okt-07	Boiler
TD	24-okt-07	Losliggende dalls oprit, hele straat samen herstellen-->aanbesteding
Patrimonium	24-okt-07	Schadegeval
SD	09-okt-07	Probleem fietsenstalling
SD	18-okt-07	Afval, overlast,..
TD	25-okt-07	Ramen versleten+verluchttingsrooster
TD	30-okt-07	kuisen+diensten
TD	05-nov-07	Problemen radiato
Patrimonium	05-nov-07	Probleem techn leidingen, toewijzing, flatwachter
TD	07-nov-07	Roest in bad
TD	07-nov-07	Inkomdeuren abeelstraat
Huurberekening	09-nov-07	Achterstal door niet binnenbrengen inkomsten
TD	08-nov-07	Herstelling

KLACHTEN 2007 EXTERN KANAAL

Aard klacht	Datum registrati	Opmerkingen
Technische dienst	22-feb-06	Vochtproblemen-->aansprakelijkheid aannemer
Renovatie badkamer	12-feb-07	Totaalrenovatie
Technische dienst	23-feb-07	Externe firma werd aangesteld
Sociale dienst/toewijzingen	20-mrt-07	Vochtproblemen
Technische dienst	20-mrt-07	Geurhinder
Technische dienst	26-mrt-07	Lift defect
Terugbetaling verwarming	05-apr-07	Terugbetaling verwaarming, wenst betaling vroeger
Technische dienst/huuradministratie	24-apr-07	Factuur onterecht aangerekend
Technische dienst/Schade	25-apr-07	Vochtproblemen
Technische dienst	27-apr-07	Vochtproblemen
Sociale dienst	11-mei-07	Herhuisvesting na renovatie
Technische dienst	14-mei-07	Lek
Technische dienst	01-jun-07	Vershillende technische mankementen, laat geen arbeiders binnen voor herstelling
Technische dienst	19-jun-07	Ramen: aanbesteding, ISS: contracten zullen herbekeken worden
Toewijzing transfert/Mutatie	25-jun-07	Transfert/Mutatie-->voorrang?
Technische dienst/Huurberekening	25-jun-07	Opfrissen woning?
Technische dienst	27-jun-07	Onterecht factuur watermeter
Sociale dienst	03-jul-07	Vraag over echtscheiding en toewijzing
Sociale dienst-->Burenruzie/Lawaaihinder	05-jul-07	Burenruzie-->lawaaihinder
Sociale dienst	10-jul-07	Verplichte verhuis-->Burenhinder+vraag over kappen van boom
Toewijzingen/Sociale dienst	16-aug-07	Mutatieaanvraag
Sociale dienst/Toewijzingen	22-aug-07	Verplichte verhuis
Sociale dienst/Toewijzingen	22-aug-07	Rationele bezetting-->gezinssamenstelling bijwoont zoon
Huurberekening	24-aug-07	Administratief: oppervlakte woning
Technische dienst/Facturatie	30-aug-07	Factuur brievenbus
Sociale dienst	07-sep-07	Sluikstort
Technische dienst/Sociale dienst	20-sep-07	Burenruzie-->lawaaihinder
Sociale dienst	24-sep-07	Niet effectieve bewoning
Technische dienst/Huurberekening	01-okt-07	Herstellingen
Huurberekening	27-sep-07	Nagelaten inkomsten binnen te brengen
Sociale dienst	09-okt-07	Verhuis, omgang sociale dienst
TD	08-okt-07	Herstelling handdoekdrager
TD	12-okt-07	Vochtproblemen
TD	22-okt-07	Renovatie
Toewijzing	08-okt-07	Toewijzing
Toewijzing	23-okt-07	Toewijzing,
TD	16-nov-07	Vocht+ lek
Toewijzing	26-nov-07	Wenst voorrang toewijzing motorische handicap dochter
TD	05-dec-07	Zelf aangekochte / aangesloten doucht werkt niet naar behoren
TD/factuur	21-nov-07	Factuur
Huurberekening	03-dec-07	Verhoging prijs garages+achterbouw
Patrimonium	10-dec-07	Aanrekening groenonderhoud

KLACHTEN 2007 INTERN KANAAL

TD	24-okt-07	Geurhinder toilet
TD	13-nov-07	Vervangen garagepoort
Patrimonium	30-okt-07	Geurhinder toilet
TD	06-nov-07	Chauffage+dampkap
TD	06-nov-07	Deksel riool ligt los+Probleem dampkap
TD	20-nov-07	Verwarming+ww
TD	19-nov-07	Riool en geurhinder
TD	26-nov-07	Boiler
PV	21-nov-07	Waarborg
TD	15-nov-07	CV
TD	27-nov-07	Lek
TD	29-nov-07	Vocht
TD	30-nov-07	Allerlei
TD	03-dec-07	Slot
TD	03-dec-07	Factuur
SD	03-dec-07	kattenprobleem-->Burenhinder
SD	30-nov-07	Lawaaihinder--> verschillende meldingen
TD	29-nov-07	Probleem ww+chauffage
TD	26-nov-07	Lek aan boiler
Td/Sd	26-nov-07	Kabel schotelantenne buur
TD	04-dec-07	Factuur
TD	10-dec-07	Gaslek
TD	12-dec-07	Ramen, verwarming, lek inkomhall
TD+SD	18-dec-07	doc pidpa+dubbele huishuur
Patrimonium	03-dec-07	Terugbetaalde diensten, onderhoud Bulex
TD	05-dec-07	Aanhoudende prob met bulex + facturen
Patrimonium	18-dec-07	Onroerende voorheffing
TD	12-dec-07	Boiler
TD	12-dec-07	Boiler
TD	18-dec-07	WC
TD	21-dec-07	Factuur
TD	27-dec-07	CV

2007 INTERN KANAAL

Nummer	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost
1			X			
2		X		X		
3	X			X		
4	X			X		
5	X					X
6			X			
7			X			
8			X			
9			X			
10	X			X		
11	X			X		
12	X			X		
13			X			
14	X				X	
15	X			X		
16			X			
17			X			
18	X			X		
19			X			
20			X			
21			X			
22	X			X		
23			X			
24	X			X		
25	X			X		
26	X			X		
27			X			
28			X			
29			X			
30			X			
31			X			
32			X			
33	X			X		
34			X			
35	X			X		
36	X			X		
37	X			X		
38	X				X	
39			X			
40			X			
41			X			
42	X			X		
43			X			
44	X			X		
45			X			
46	X			X		
47			X			

Nummer	Gegron	Deels gegron	Ongegron	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost
48			X			
49			X			
50	X			X		
51	X			X		
52	X			X		
53			X			
54		X		X		
55	X			X		
56	X			X		
57	X			X		
58	X			X		
59	X			X		
60	X			X		
61			X			
62			X			
63	X			X		
64			X			
65		X		X		
66		X			X	
67	X			X		
68	X			X		
69	X			X		
70	X			X		
71			X			
72	X				X	
73	X			X		
74	X			X		
75	X			X		
76	X			X		
77	X			X		
78	X				X	
79	X			X		
80			X			
81	X			X		

44	4	33	42	5	1
81 KLACHTEN INTERN KANAAL					

2007 EXTERN KANAAL

Nummer	Geground	Deels geground	Ongegrond	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost
1			X			
2	X					X
3	X			X		
4			X			
5	X			X		
6			X			
7			X			
8	X			X		
9	X			X		
10			X			
11			X			
12			X			
13			X			
14	X				X	
15			X			
16			X			
17	X			X		
18	X			X		
19	X			X		
20			X			
21			X			
22	X			X		
23			X			
24			X			
25	X			X		
26			X			
27	X			X		
28	X			X		
29	X				X	
30			X			
31			X			
32			X			
33	X			X		
34			X			
35			X			
36	X			X		
37	Beroepsprocedure					
38			X			
39			X			
40	X			X		
41			X			
42	X			X		
43	X			X		

19	0	23	16	2	1
42 KLACHTEN EXTERN KANAAL					

2007 TOTAAL KLACHTEN (INTERN + EXTERN KANAAL)

Totaal aantal gegrond	63	67
Totaal aantal deels gegrond	4	
Totaal aantal ongegrond	56	
	123	

Totaal aantal opgeloste klachten	58
Totaal aantal deels opgeloste klachten	7
Totaal aantal onopgeloste klachten	2
	67

CONCRETE REALISATIES MGW

Tot voor 2007 werd er bij de Mechelse goedkope woning geen klachtenbehandeling gedaan.

Sinds januari 2007 worden alle binnenkomende klachten geregistreerd, geanalyseerd en behandeld.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten die via een intern kanaal (*eigen registratieformulier MGW, binnenkomende telefoons, bezoeken aan de balie, spreekuur van de voorzitter,..*) en extern kanaal (*ombudsdienst, advocaten, kabinetten*) de klachtendienst bereiken.

Zowel gegronde als ongegronde klachten worden behandeld.

De Mechelse goedkope woning houdt eraan de huurders op een snelle en efficiënte manier verder te helpen. Aangezien er voorheen geen klachtenprocedure werd opgestart, hebben we in 2007 getracht dit eerste klachten-werkjaar tot een goed einde te brengen.

- Concrete realisaties:

De noodzakelijke behandeling van de klachten

Formuleren van een antwoord

Feedback aan de huurder

Strike opvolging

Registratie van de klachten

Indien nodig worden er procedures uitgeschreven, om het aantal klachten te verminderen

- Verbeteringen:

Aangezien er voorheen niet aan klachtenbehandeling werd gedaan, is 2007 op alle gebieden een verbetering.

Klachtenbehandeling is een absolute noodzaak!

Procedure klachtenbehandeling

Klachten kunnen bij onze maatschappij via 2 kanalen binnenkomen:

Intern kanaal (bij MGW) → via telefoon, brief, bezoek aan balie, spreekuur sociale dienst of voorzitter,..

Extern kanaal → via kabinetten schepen, advocaten, ombudsdienst,..

Wanneer een klacht binnenkomt, wordt deze geregistreerd op een **klachtenformulier** (zie bijlage). De klacht krijgt een nummer en wordt door de klachtenbeheerder overgedragen aan de klachtenbehandelaar. Deze analyseert de klacht, en geeft feedback aan de klachtenbeheerder. De huurder ontvangt een schrijven of wordt gecontacteerd over gemaakte afspraken.

Er wordt maandelijks een rapportage opgemaakt van alle klachten. Op basis van deze rapportage wordt maandelijks een boordtabel opgemaakt. Hieruit kunnen nieuwe processen of procedures voortvloeien.

Er wordt regelmatig een onderhoud gepland met de Mechelse ombudsdienst. Tijdens deze vergaderingen worden pijnpunten en gevoeligheden duidelijker.

MGW heeft sinds maart 2007 een klachtenbeheerder aangesteld, deze probeert in overleg met alle diensten, én samen met de huuder in kwestie, de kwaliteit die onze maatschappij kan garanderen, te verbeteren.

Indien u verdere vragen heeft, aarzel niet om mij te contacteren.

Met vriendelijke groeten,

An Bauwens

Dienst Kwaliteitsbeheer

De Mechelse goedkope woning cvba

Plein der Verenigde Natiën 8

2800 Mechelen

an.bauwens@mgw.be

tel 015/280936 fax 015/208290

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Bouwmaatschappij De Noorderkempen Leopoldstraat 63/1 2330 MERKSPLAS

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord		
	0-45 dagen:	
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	5

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:	3
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	

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:	
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:	1
Redelijke behandeltermijn:	2
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:	1
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	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 opgeloste gegronde klachten;

2 klachten mbt redelijke behandeltermijn

1 klacht mbt goede uitvoeringspraktijk

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

* Ontevredenheid van huurders mbt de snelheid van uitvoering van herstellingswerken.

* Verklaring voor de vertraging was de onduidelijkheid mbt de verantwoordelijkheid (1) mbt de schade (verzekeringsdossier) en de overbevraging van de ingeschakelde aannemers (2) om de herstellingswerken uit te voeren.

* Noot: de maatschappij heeft geen technische dienst en doet steeds een beroep op aannemers. De impact van de maatschappij op uitvoering van de herstellingswerken is in deze beperkt(er).

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

1. opstarten van effectief klachtenbeleid
2. aandachtspunt voor het beleid
3. grotere betrokkenheid bij personeel : huurder als 'klant' benaderen

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Pas aangesteld als directeur per 01/09/07.

Visietekst klachtenbehandeling laten goedkeuren door Raad van Bestuur. Visietekst in bijlage.

Suggesties?

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

Klachtenbehandeling: visietekst

I. Wettelijk kader

* Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (B.S. 17.VII.2001)12 (= klachtendecreet)

* Omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002

* Decreet van 20 februari 2004 (BS. 15/03/04, Ed. 2)

* Omzendbrief VR nr 20 van 18/03/2005

II. Krachtlijnen: samenvattend:

* door het klachtendecreet (zie boven) heeft iedereen het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling,

* elke 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 procedure volgens dewelke de klachtenbehandeling zal gebeuren, moet een schriftelijke neerslag krijgen,

* elke bestuursinstelling beslist autonoom op welke wijze de klachtenbehandeling wordt georganiseerd.

III. Visie Bouwmaatschappij de Noorderkempen

1. Doel

* voldoen aan de wettelijke verplichting

* klacht beschouwen als bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de dienstverlening. Een feedback instrument voor kwaliteitsverbetering.

2. Afbakening van het begrip 'klacht'

Er wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen het begrip 'klacht' en 'melding'.

Melding: de huurder die een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de maatschappij signaleert:

Vb. - foutieve huurprijsberekening

- gesloten deur tijdens openingsuren van het kantoor

- een technisch defect aan zijn huurwoning

→ aan meldingen wordt een passend gevolg gegeven, ongeacht welk personeelslid met de melding wordt geconfronteerd.

→ herhaalde meldingen over hetzelfde (onopgeloste) probleem kunnen aanleiding geven tot een klacht.

Klacht: de huurder of kandidaat-huurder die zich beklaagt over de werking van de maatschappij of over het foutief toepassen van de rechtsregels door de maatschappij.

De klachtenprocedure wordt niet opgestart voor feiten of handelingen waar een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is. (Vb. art. 30 van het Besluit van de Vlaamse Regering tot reglementering van het sociale huurstelsel van 12

oktober 2007 waar de zich benadeeld geachte kandidaat-huurder of huurder een beoordeling kan vragen aan de toezichthouder).

3. Hoe klacht indienen?

3.1. Voor elke klacht wordt het standaardformulier gebruikt (zie bijlage).

3.2. Schriftelijke klachten worden op het standaardformulier genoteerd.

3.3. Mondelinge klachten: cliënten die een mondelinge klacht formuleren (vb telefonisch of aan de balie) krijgen het standaardformulier (toegestuurd) om hun klacht te formuleren.

→ **een klacht is steeds ondertekend.**

4. Registratie

Elke klacht (schriftelijke versie) wordt gebundeld in het klachtenregister.

5. Afhandeling

- * uiterlijk 10 dagen na ontvangst van de klacht bevestigt de maatschappij de ontvangst van de klacht,
 - * de klacht wordt binnen 45 dagen na ontvangst van de klacht afgehandeld,
 - * de klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht,
 - * kopieën van bovenstaande correspondentie worden aan het register toegevoegd.
- * bij weigering (onontvankelijke klacht): indien de klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. Deze weigering wordt gemotiveerd.

6. Klachtenbehandelaar(s)

Het 'klachtenteam' (= directeur + 1 personeelslid) komt, indien noodzakelijk, één maal per week samen om:

1. de ontvankelijkheid van de klacht(en) te beoordelen;
2. de klacht te onderzoeken,
3. een oplossing te formuleren.

Elke afgehandelde klacht bevat de volgende verplichte formulering:

“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.”

7. Rapportering aan de overheid

Voor 1 maart van ieder jaar rapporteert de klachtenbehandelaar aan de Vlaamse Ombudsman.

8. Samenstelling van het 'klachtenteam'

Om de onpartijdigheid maximaal te garanderen wordt een klachtenteam samengesteld bestaande uit één personeelslid en de directeur (= klachtenbehandelaar).

Het personeelslid dat deel uitmaakt van het klachtenteam wordt jaarlijks aangeduid via een beurtrol. Het betrokken personeelslid wordt gemandateerd tijdens de personeelsvergadering van de maand december.

9. Start procedure

Met ingang vanaf 1 januari 2008 wordt bovenvermelde procedure toegepast.

Goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 11 december 2007.

<p>Vragenlijst voor het verslag 2007</p> <p>over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM</p>

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **De Oostendse Haard**

Totaal aantal klachten: 68

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	30
	meer dan 45 dagen:	38
	gemiddelde:	99.41

Aantal onontvankelijke klachten: 20

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	6
	Meer dan een jaar voor indiening:	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	5
	Geen belang:	5
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0

Aantal ontvankelijke klachten: 48

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	21
	deels gegrond:	20
	ongegrond:	7

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	20
	deels opgelost:	4
	onopgelost:	17

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	13
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	5
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	1
Andere:	18

Vragenlijst voor het verslag 2007
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	50
	mail:	2
	telefoon:	10
	fax:	1
	bezoek:	5

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	64
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	1
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	3

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM
--

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Administratief

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

NIET NALEVEN AFSPRAKEN KUISEN

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

Onverdraagzaamheid

Vragenlijst voor het verslag 2007

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

OVERIGE NADER TE OMSCHRIJVEN

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

OVERLAST BUREN (lawaaï, ruzie...)

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	12
	ongegrond:	1

Vragenlijst voor het verslag 2007

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	6

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	9

OVERLAST DOOR HUISDIEREN

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

OVERLAST DOOR HYGIËNE BIJ BUREN

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

<p>Vragenlijst voor het verslag 2007</p> <p>over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM</p>

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

Overlast door kinderen

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	2

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

SAMENWONEN

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0

Vragenlijst voor het verslag 2007

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Schade aan derden door afbraak

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

TECHNISCHE GEBREKEN

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	12
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	2
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	10
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	6

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	9
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM
--

Andere: 3

Ui thuis zetten

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

Verbale provocatie

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: DE VLASHAARD, Vanackerestraat te 8560 Wevelgem

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

--	--	--

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:	1
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten 1
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007. *Het betreft hier een klacht van een sociale huurder die weigerde een huurlast van 5 per maand te betalen voor het technisch onderhoud van de waterverwarmer. De reden hiervoor was dat hij dit toestel zelf had geplaatst. Nochtans betaalde hij dit bedrag al in 2006 zonder protest. Het nut van deze vergoeding werd hem toegelicht en hij verklaarde zich hiermee akkoord. Dit blijkt uit het feit dat hij voor 2008 de vergoeding blijft stipt 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?

Het softwarepakket voor de sociale huurders voorziet in een module voor klachtenbehandeling. Dit werd op punt gesteld en wordt toegepast. Daarnaast hebben wij i.s.m. Samenlevingsopbouw en de Provincie West-Vlaanderen een uitgebreide "Tevredenheidsenquête" uitgevoerd naar alle sociale huurders binnen ons patrimonium. De resultaten worden momenteel besproken en gebundeld. Indien u dit wenst kunt u een exemplaar van het onderzoeksrapport ontvangen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is. *De procedure volgt de wettelijke beschikkingen.*

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: *DE VOORKEMPEN-H.E.*

Nijverheidsstraat 3 te 2960 St-Job-in-'t-Goor/Brecht

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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:	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:	X
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:	X
	mail:	
	telefoon:	X
	fax:	
	bezoek:	

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

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 inhoud van de klacht betreft een te betalen onkostennota voor het ontstoppen van sanitaire buizen en de ontoereikende informatieverstrekking door onze vennootschap.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

De indiener van een klacht moet een klachtenformulier invullen waarna de klacht door de klachtenbehandelaar van de vennootschap wordt behandeld.

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 2007
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **DE ZONNIGE WOONST**

Totaal aantal klachten:		57
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	50
	meer dan 45 dagen:	7
	gemiddelde:	21.33

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

Aantal ontvankelijke klachten:		57
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	49
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	2
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	54
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	55

Vragenlijst voor het verslag 2007
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	mail:	0
	telefoon:	29
	fax:	0
	bezoek:	26

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	57
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

Vragenlijst voor het verslag 2007

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

sociale dienst

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	49
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	2
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	54
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	55

KLACHTENBEHEER: REGISTRATIE EN BEHANDELING

Conform het decreet van 1/3/2006 inzake klachtenbeheer dient elke sociale huisvestingsmaatschappij een klachtenregister bij te houden.

De bedoeling is dat door de verplichting om een vaste procedure te volgen het mogelijk wordt te controleren of en in welke mate de bewoners respons krijgen op door hun gemelde problemen. Deze registratie moet resulteren in een beter woongenot door het wegwerken van klachten.

Niet alle aangehaalde problemen moeten als te registreren klacht aanzien worden.

Op voorhand vastleggen wanneer registratie gewenst is of niet. Wat is een 'klacht'?

"een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden huurder/ kandidaat bij de maatschappij klaagt over een door de maatschappij (al dan niet) verrichte handeling of prestatie."

Een overzicht:

- 1) anonieme klachten kunnen wegens gebrek aan adres niet beantwoord worden. Deze worden niet geregistreerd;
- 2) klacht per aangetekend schrijven kunnen onterecht zijn maar vereisen door hun vorm dat ze altijd worden geregistreerd;
- 3) technische klachten worden niet geregistreerd. De klacht ontstaat pas indien bij herhaling van de melding niet wordt gereageerd. Dit wordt meestal mondeling geregeld. De Zonnige Woonst houdt een maandelijkse controle over de niet uitgevoerde herstellingen;
- 4) petities worden altijd geregistreerd;
- 5) klachten tegen de bouwmaatschappij of over het personeel worden altijd geregistreerd. De directie beslissen over het te geven gevolg;
- 6) sociale klachten worden steeds geregistreerd.

Werkwijze sociale klachten (alles wat beschreven staat in het reglement van inwendige orde):

- bij kleine geschillen raden wij de personen aan om eerst een onderlinge regeling te treffen;
- de huurders kunnen steeds terecht voor een klacht bij een medewerker van De Zonnige Woonst, deze wordt genoteerd;
- De Zonnige Woonst gaat ter plaatse of richt een (aangetekend) schrijven naar de persoon die de overlast veroorzaakt;
- bij het huisbezoek wijzen wij op de problematiek en worden er afspraken gemaakt;
- indien nodig verwijzen naar nodige organisaties;
- geen resultaat - opstarting gerechtelijke procedure.

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM
--

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **DEINSE SOCIALE BOUWMAATSCHAPPIJ CVBA**

Totaal aantal klachten:		11
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	54.18

Aantal onontvankelijke klachten:		2
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:	2

Aantal ontvankelijke klachten:		9
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	8
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	7
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	4
Andere:	3

Vragenlijst voor het verslag 2007
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	7
	mail:	1
	telefoon:	2
	fax:	1
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	8
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	3
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM
--

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën
Burenhinder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

Huurberekening

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

Huurgeschil

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM
--

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Inschrijving

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Toewijzing

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

Vragenlijst voor het verslag 2007
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	2
Andere:	0

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

SHM cv DEWACO-WERKERSWELZIJN – Leo de Bethunelaan 84 9300 Aalst

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	meer dan 45 dagen:	5
	gemiddelde:	+- 4 weken

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:	3
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

--	--	--

Aantal ontvankelijke klachten:	10
---------------------------------------	----

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	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:	1
Te lange behandeltermijn:	2
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:	10
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	1

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

Aantal	Sociale	Administratieve	Technische klacht	Klacht aan huurder
- geground	2	1	2	-
- deels	3	1	-	-
- ongegrond	1	3	-	-
- opgelost	5	3	2	-
- deels	1	-	-	-
- onopgelost	-	2	-	-

6 sociale klachten waarvan 5 organisatorisch vlot opgelost konden worden maar 1 klacht loopt kans op herhaling, dus opvolging nodig;

5 administratieve waarvan de 3 vlot opgelost en de andere stroef verlopen
2 technische, waarvan allebei geground klacht, verlopen naar uitvoering toe soms iets minder vlot wegens prijsvragen, planning en communicatie.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Het grootste aandeel van onze klachten zijn van sociale aard en zijn meestal een gevolg van de toenemende

leefbaarheidsproblemen. Het aantal sociale klachten wordt beperkt door een snelle aanpak hetzij via de SHM zelf, de vlotte samenwerking met de wijkinspecteurs en de verantwoordelijken en sociale diensten van de ocmw's van het werkingsgebied.

De administratieve klachten worden via de geëigende weg aangepakt (advies rwo – RvB Shm).

De technische klachten zijn vrij beperkt daar deze vlug worden opgevolgd door enerzijds onze 2 onderhoudsmannen en anderzijds door de aanstelling van een aannemer. Alles wordt geregistreerd in onze huuradministratie. Elke opdracht en aanvraag voor herstelling wordt in het computerprogramma sociopack ingegeven voor mogelijke opvolging via elektronische werkbonden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Door de implementatie van het decreet is er in de respectieve diensten van de SHM een vergrote sensibilisering rond meldingen en klachten ontstaan. Op het vlak van leefbaarheid is er door het gestructureerd overleg met de wijkpolitie van Aalst en de ocmw's van het werkingsgebied een verhoogde aandacht voor dit soort problemen. Op het vlak van de techniek stapt de verantwoordelijke elke namiddag naar de problemen in het werkveld zelf toe en kan daardoor de omvang van het probleem beter inschatten en hiervoor dan ook beter de timing kan inschatten. In sommige gevallen heeft dit reeds geleid tot het aanpassen van de (grote) onderhoudsplanning (vb; ineens een groep cv's tegelijk vervangen,...)

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Procedure bijgaand.

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](#)

KLACHTENBEHANDELING - Procedure

Elke burger heeft 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 als een handeling van die bestuursinstelling beschouwd.

Bepaling van een klacht

- Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid omtrent het al dan niet efficiënt en effectief werken of handelen van een dienst.
- Klachten moeten betrekking hebben op een concrete handelswijze in een bepaalde aangelegenheid of een concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- Algemene klachten over regelgeving
- Klachten over beleidsvoornemens of verklaringen

Er is een duidelijk onderscheid tussen een vraag naar informatie, een melding en een klacht.

Meldingen kunnen tot klachten leiden.

Vragen naar informatie, meldingen en klachten moeten als een positief signaal beschouwd worden ten voordele van de goede werking van de instelling (shm).

Klachtenbehandelaar

De klachtenregistratie gebeurt door één persoon.

De klachtenbehandelaar zal onafhankelijk en gebonden aan het beroepsgeheim de klacht onderzoeken.

De klachtenbehandelaar meldt de klachten aan de directeur.

De directeur is door de Raad van Bestuur als klachtenbeheerder aangesteld.

Procedure

a. Ontvangst klacht en ontvankelijkheidonderzoek

- Een klacht wordt mondeling, per brief, per e-mail of per fax gemeld en onmiddellijk geregistreerd. De klacht is verplicht te behandelen indien identiteit en het adres van de klager bekend is en de klacht een duidelijke omschrijving van de feiten bevat waartegen zij gericht is.

Indien de klachtenbehandeling geweigerd wordt door de shm kan de klager bij de Vlaamse Ombudsdienst een klacht neerleggen.

- Volgende klachten worden niet behandeld:
 - anonieme klachten
 - indien de klacht betrekking heeft op feiten > 1 jaar
 - indien er juridisch beroep aanhangig is
 - indien de klacht betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend en die werd behandeld
 - als er georganiseerd beroep mogelijk is
 - indien de klager geen belang kan aantonen

- De klacht wordt bij de indiening geregistreerd in het klachtenregister.
- Van de klacht wordt een formulier en evt. later een dossier aangemaakt.
- De verzoeker krijgt binnen de 10 werkdagen bericht brief dat de klacht ontvangen is en zal worden onderzocht.
- De klacht wordt onderzocht en is al dan niet ontvankelijk.
Bij ontvankelijkheid wordt een dossier aangemaakt.

Indien niet, wordt aan de klager een geschikte (!) doorverwijzing aangereikt. Dit kan zelfs bij het indienen van de klacht onmiddellijk aan de klager meegedeeld worden.

b. Inhoudelijk onderzoek van de klacht

- De klachtenbehandelaar is de contactpersoon voor het dossier. De klachtenbehandelaar verzamelt de nodige elementen om tot een gemotiveerd oordeel te kunnen komen over de gegrondheid van de klacht en zoekt een mogelijke oplossing.

c. Gemotiveerd antwoord

- Binnen de 45 dagen na aanvang van de procedure ontvangt de klager een gemotiveerd antwoord.
- Indien de procedure binnen de 45 dagen niet kan afgerond worden, ontvangt de klager een brief of bericht met de tussentijdse stand van zaken.
- In het antwoord wordt aangegeven dat de klager zich bij een niet-voldane oplossing tot de Vlaamse Ombudsdienst kan melden.

d. Uitvoering en opvolging

De verdere uitvoering gebeurt in overleg met de verantwoordelijke van de dienst en de directeur. De klachtenbehandelaar dient van de verdere stappen op de hoogte gebracht te worden.

Jaarlijks wordt aan de Raad van Bestuur en de Vlaamse Ombudsdienst verslag uitgebracht over de interne klachtenbehandeling.

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:
GEWESTELIJKE VENNOOTSCHAP EIGEN DAK C.V.

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:	8.00

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:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

--	--	--

Aantal ontvankelijke klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	
	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:	2
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Gegronde klacht: ontvangen door huurder betreffende buur, eveneens huurder sociale woning, wegens overmatige overlast en vervuiling van algemene delen. Terras en berging vol vuilzakken. Ongedierte en geurhinder. Na aangifte bij wijkagent + ingebrekestelling huurder werd procedure Vredegerecht opgestart met uitdrijving tot gevolg.

Ongegronde klacht: ontvangen door advocaat wegens burenruzie tussen twee huurders van een woning van onze maatschappij. Zaak werd opgeroepen voor Vredegerecht. Gezien onze maatschappij als eigenaar niet kan tussenkomen in burenruzie, werd geen verder gevolg gegeven aan zaak door klager en wordt deze als opgelost beschouwd.

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?

Niet van toepassing.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Onderstaande procedure werd goedgekeurd door de leden van de Raad van Bestuur van onze maatschappij op 24 januari 2007:

Procedure

1. Ontvangst van een klacht + ontvankelijkheidonderzoek

- Een klacht wordt gemeld via brief, fax, e-mail of mondeling op bureel.
- Volgende klachten worden niet behandeld:
 - anonieme klachten
 - meer dan één jaar oude klachten
 - gerechtelijke procedure

- indien de klacht betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend
 - als georganiseerd beroep mogelijk is (bv. via toezichthouder)
 - indien de klager geen belang kan aantonen
- De klacht wordt onmiddellijk geregistreerd in het klachtenregister.
- Van de klacht wordt een dossier aangemaakt. Het klachtenformulier wordt ingevuld.
- De verzoeker krijgt binnen de 5 werkdagen een brief dat zijn klacht ontvangen is en zorgvuldig zal worden onderzocht.
- Er wordt bekeken of de klacht ontvankelijk is. Zoniet wordt de verzoeker onmiddellijk doorverwezen naar de instantie waar hij wel terecht kan.(aandacht voor goede doorverwijzing naar de juiste instantie!)

2. Inhoudelijk onderzoek van de klacht

- De onderzoeker van de klacht is de contactpersoon voor het dossier. De onderzoeker verzamelt de nodige elementen om tot een gemotiveerd oordeel te kunnen komen over de gegrondheid van een klacht en de mogelijke oplossing.

3. Gemotiveerd antwoord

- Binnen de 45 dagen na aanvang van de procedure ontvangt de klager een gemotiveerd antwoord.
- Indien de procedure binnen de 45 dagen niet kan afgerond worden, ontvangt de klager een brief met de tussentijdse stand van zaken.
- In de brief wordt steeds vermeld dat men zich kan wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst, indien men niet tevreden is met de oplossing die wordt aangeboden.

4. uitvoering en opvolging

De verdere uitvoering gebeurt in overleg met de verantwoordelijke van de dienst en de directeur. De klachtenbehandelaar dient van de verdere stappen op de hoogte gebracht te worden.

Jaarlijks wordt aan de Vlaamse Ombudsdienst verslag uitgebracht over de interne klachtenbehandeling.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: C.V.B.A. Eigen Gift – Eigen Hulp
Lt. Gen. Gerardstraat 6 8520 Kuurne

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	10,1,10,2
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	Binnen de 10 dagen

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:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

--	--	--

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:	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:	
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:	
	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; 4
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 4
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 0

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De klachten hebben allen te maken met technische mankementen in de woning, die niet abnormaal zijn. Binnen de verantwoordelijkheid van de maatschappij worden deze binnen de 10 dagen opgelost.. Het duurt langer wanneer de verantwoordelijkheid bij een derde ligt, alhoewel we de betrokken huurder op de hoogte stellen van de evolutie. We stellen ook vast dat bepaalde huurders geen geduld hebben en voor relatief kleine onvolkomenheden klacht indienen en hiermee prioritair behandeld willen worden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Snelle schriftelijke reactie op de klacht, eventueel huisbezoek en oplossing van het probleem door eigen technische dienst. Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten? Vluggere huisbezoek, rechtstreeks onderhoud met de huurder verzacht de problematiek. Goede info en geen valse beloften maakt dat de huurder begrip heeft dat bepaalde problemen niet ineens opgelost kunnen worden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Klacht komt binnen,
er wordt een antwoord geformuleerd, schriftelijk of via huisbezoek,
het probleem wordt opgelost of de huurder wordt op de hoogte gehouden van de evolutie van de oplossing.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.
De lijst van de ombudsnormen begrijp ik niet !

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: NV Eigen Haard , Augustijnenlaan 28/6 te 2200 Herentals

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	5 dagen

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:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

Aantal ontvankelijke klachten:	0
---------------------------------------	---

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	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:	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:	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:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- 1 ongegronde klacht;
- 1 opgeloste klacht;
- 0 het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Aangezien we slechts 1 klacht behandeld hebben, lijkt het ons moeilijk om deze te evalueren. De klacht is opgelost doordat de huurder meer geloof heeft gehad in de ombudsdienst dan in de SHM.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

De klachten worden steeds getracht in der minne op te lossen zodat zowel huurder, kandidaat-huurder als SHM er een goed gevoel aan over houden.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten? In de loop van 2/2008 zullen we een stagiaire maatschappelijk werk aanstellen en later in 2008 zal er een vacature open gesteld worden. Het ligt in de bedoeling om eventuele 'moeilijke' gevallen met haar sociale aanpak te laten afhandelen in de hoop hiermee onze klachten tot nul te herleiden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Een klacht komt binnen en wordt genoteerd en bewaard in ons klachtenboek. Indien nodig wordt samen met de klager een standaard formulier ingevuld om zijn klacht te formuleren en kenbaar te maken.

We trachten ernaar te streven een oplossing aan te reiken binnen de week.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **C.V. Eigen Haard**

Totaal aantal klachten: **14**

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum
0-45 dagen: 14

van de klacht en de verzenddatum

van uw antwoord meer dan 45 dagen: 0
gemiddelde: 3.79

Aantal onontvankelijke klachten: **3**

Aantal onontvankelijke klachten volgens Al eerder klacht ingediend: 0
reden van onontvankelijkheid

Meer dan een jaar voor indiening: 0

Nog niet alle beroepsprocedures aangewend: 0

Jurisdictioneel beroep aanhangig: 0

Kennelijk ongegrond: 2

Geen belang: 0

Anoniem: 0

Beleid en regelgeving: 1

Aantal ontvankelijke klachten: **11**

Aantal ontvankelijke klachten volgens gegrond: 8
mate van gegrondheid

deels gegrond: 2

ongegrond: 1

Aantal gegronde en deels gegronde opgelost: 8
klachten volgens mate van oplossing

deels opgelost: 0

onopgelost: 2

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0

Te lange behandeltermijn:	2
---------------------------	---

Ontoereikende informatieverstrekking:	1
---------------------------------------	---

Onvoldoende bereikbaarheid:	0
-----------------------------	---

Onheuse bejegening:	0
---------------------	---

Andere:	7
---------	---

Aantal klachten volgens de drager
brief: 6

mail: 2

telefoon: 2

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

	fax:	0
	bezoek:	4
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	10
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Administratieve Klacht - Andere

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie	opgelost:	1
volgens mate van oplossing		
deels opgelost:	0	
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

Administratieve Klacht - kosten herst.

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie	opgelost:	0
volgens mate van oplossing		
deels opgelost:	0	
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Administratieve Klacht - toewijzingsreg.

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie	opgelost:	0
volgens mate van oplossing		
deels opgelost:	0	
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Sociale Klacht - Leefbaarheid

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie	opgelost:	4
volgens mate van oplossing		
deels opgelost:	0	
	onopgelost:	2

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
------------	--------

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	6

Sociale Klacht - Onderhoud

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie	opgelost:	1
	volgens mate van oplossing	
deels opgelost:	0	
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

Technische Klacht t.l.v. verhuurder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie	opgelost:	2
	volgens mate van oplossing	
deels opgelost:	0	
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	0

**Vragenlijst voor het verslag 2007
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

**Vragenlijst voor het verslag 2007
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Klachten

C.V. Eigen Haard is Goud Waard
Lauwbergstraat 121/0001
8930 Lauwe

Nummer	Datum	Type	Wijze melding	Geneleerd door	Aand	Oorzaak	Werkbon	Andere klacht	Verantwoordelijke	Soort klacht	Gegrontheid	Reden onontvankelijkheid
1	03/03/2007	Technisch	Brief	[Redacted]		Technische klacht L.L.v. ve			[Redacted]	Ontvankelijk	Deels gegrond	
Klacht gaat over												
[Redacted]												
Replek												
						Nieuwe werkbou	Ten laste van			Status klacht		Datum status
										Klacht is afgehandeld		07/03/2007
Klacht wordt verworpen												
De huurder zelf												
Klacht is afgehandeld												
07/03/2007												
Acliss												
Datum	Aclie					Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar			Status actie
07/03/2007	Interne klachtenbehandeling					Betrokkene is aangeschreven	[Redacted]	[Redacted]	Zowel de huurder als onze advocaat wordt op de hoogte gebracht			Klacht is afgehandeld

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

EIGEN HAARD IS GOUD WAARD Oostende

VMSW 3120

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

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

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

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	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:	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:	
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:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Klacht 1: administratieve klacht: andere ttz schrapping kandidaat

Klacht 2: administratieve klacht: huurlasten- onderhoudskosten en herstellingswerken

Geef per categorie:

Schrapping kandidaat

- het aantal ongegrond: **1**
- het aantal opgeloste klachten: **1**
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: **0**

Huurlasten

- het aantal deels gegrond: **1**
- het aantal onopgelost: **1**
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: **1**
niet correcte beslissing

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Klacht 1:

Betrokkene heeft 1 maand huurachterstal en wil dit verrekenend zien met de HWB en een tegoed aan HL van 2007 waarvan de afrekening normaal pas volgt in 2008. Toch werd er hiervoor een uitzondering gemaakt. Hiervan moet betrokkene nog een som betalen, welke wij op heden nog niet hebben ontvangen.

Hij gaat ook niet akkoord met het feit dat er herstellingskosten en onderhoudskosten rechtstreeks afgehouden worden van de huurwaarborg. Hij betwist ook dat hij moet instaan voor deze betaling.

Klacht 2:

Kandidaat werd geschrapt uit het register der kandidaten, nadat hij geen antwoord stuurde na de actualisatie.

De kandidaat gaat hiermee niet akkoord, wil op de lijst blijven staan.

Onze motivatie werd doorgegeven aan de Toezichthouder Commissaris.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Nieuw was het rapporteren en de verwerking van de klachten in sociopack.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Directe en constante behandeling van het klachtenbeheer

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Nadat klacht ontvangen is, prioriteit geven om te onderzoeken in welke mate de klacht al dan niet gegrond is en een oplossing zoeken.
Prioriteit geven om de indiener van de klacht, schriftelijk op de hoogte te stellen van het resultaat van onderzoek.
Inbrengen van de verschillende stappen in het klachtenbeheersysteem.
Blijven opvolgen .

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.
De lijst kan worden ingevuld adh van de lijst van statistiek, die kan aangevraagd worden via Sociopack. Eigenlijk zou de afdruk van statistiek voldoende kunnen zijn ?

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

CVBA Eigen Woning
Guido Gezellelaan 49/2
2870 PUURS

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	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:	2
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Buiten bevoegdheid	1

--	--	--

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:	
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:	2
	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.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

KL01 : betwisting aanrekenen herstelling abnormale huurschade – openstaande vordering

KL02 : buiten onze bevoegdheid als huisvestingsmaatschappij – wel doorverwezen naar de betrokken diensten

KL03 : buiten onze bevoegdheid als huisvestingsmaatschappij (eerder burenruzie) – wel aan huurder de ongegrondheid van zijn klacht meegedeeld

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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](#)

CVBA EIGEN WONING

Klachtenformulier

Datum ontvangst klacht: 20/3/07

Volgnummer klacht: KL01

Naam van het personeelslid dat het klachtformulier opmaakt en drager van de klacht: – *Technische Dienst*

Schriftelijke klacht - aangetekend

De indiener van de klacht

Naam en hoedanigheid:

Adres en telefoonnummer, fax, e-mail

Heeft de indiener een vertrouwenspersoon aangeduid of elders adres gekozen?

Gegevens:

Niet van toepassing

Hoe werd de klacht ontvangen? (rechtstreeks, kabinet, inspectie,....)

Rechtstreeks

Voorwerp van de klacht:

Na een herstelling aan de voordeur van de woning (deurtrekker) werd de factuur van de aannemer doorgerekend aan de betrokken huurder.

Als bouwmaatschappij waren we immers de mening toegedaan dat de beschadiging thuishoort in de categorie "abnormale huurschade".

De huurder gaat hiermee niet akkoord en vindt

- 1) het aangerekende bedrag veel te hoog ;
- 2) dat de herstelling te snel gebeurde, waardoor deze volgens haar meer kostte dan normaal ;
- 3) dat zij de herstelling zelf beter en goedkoper had kunnen laten uitvoeren ;
- 4) dat zij niet verantwoordelijk is voor de beschadiging, maar deze veroorzaakt werd doordat de deur sleept/klemt en zij dit reeds vroeger gemeld had.

Datum van verzending van de ontvangstmelding: -

Resultaat van de klachtenbehandeling: *openstaande vordering op huurder*

Ontvankelijk of onontvankelijk? *Onontvankelijk*

Indien onontvankelijk: motivering: De beweegredenen van de huurder kunnen (na een plaatsbezoek en verklaringen van de aannemer) niet aanvaard worden ; de schade is abnormaal en werd veroorzaakt door de huurder

Gegrond of ongegrond? *Ongegrond*

Opgelost of niet opgelost? *nog niet opgelost (openstaande vordering)*

Wie treedt op als klachtenbehandelaar binnen de SHM? :

- Technische Dienst

Beoordeling van de klacht in overeenstemming met de ombudsnormen:

Schrappen wat niet van toepassing is:

~~*-de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de SHM*~~

~~*-de burger vindt dat de prestatie of de beslissing van de SHM te lang uitblijft*~~

~~*-de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend*~~

~~*-de burger klaagt over de bereikbaarheid van de SHM*~~

~~*-de burger voelt zich onheus bejegend*~~

Datum waarop de klacht is afgehandeld: 21/3/2007-

Datum van de mededeling van de beslissing: 29/3/2007

Ondernomen of te ondernemen maatregelen (indien van toepassing)

Niet van toepassing

CVBA EIGEN WONING

Klachtenformulier

Datum ontvangst klacht: 21/6/07

Volgnummer klacht: KL02 (CRM melding 2049)

Naam van het personeelslid dat het klachtformulier opmaakt en drager van de klacht: – *Technische Dienst*

Telefonische klacht

De indiener van de klacht

Naam en hoedanigheid:

Adres en telefoonnummer, fax, e-mail

Heeft de indiener een vertrouwenspersoon aangeduid of elders adres gekozen?

Gegevens:

Niet van toepassing

Hoe werd de klacht ontvangen? (rechtstreeks, kabinet, inspectie,...)

Rechtstreeks

Voorwerp van de klacht:

Overlast van ongedierte dat vanuit het openbaar groen binnenkomt in de woning.

Datum van verzending van de ontvangstmelding: -

Resultaat van de klachtenbehandeling: *doorverwijzing naar de bevoegde diensten (gemeente)*

Ontvankelijk of onontvankelijk?

Indien onontvankelijk: motivering: *Openbaar groen en het onderhoud hiervan ligt buiten de bevoegdheid van de huisvestingsmaatschappij*

Gegrond of ongegrond? *Na plaatsbezoek op dezelfde dag : er is inderdaad mogelijk een probleem*

Opgelost of niet opgelost? *Niet opgelost door EW*

Wie treedt op als klachtenbehandelaar binnen de SHM? :

- Technische Dienst

Beoordeling van de klacht in overeenstemming met de ombudsnormen:

Schrappen wat niet van toepassing is:

~~*-de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de SHM*~~

~~*-de burger vindt dat de prestatie of de beslissing van de SHM te lang uitblijft*~~

~~*-de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend*~~

~~*-de burger klaagt over de bereikbaarheid van de SHM*~~

~~*-de burger voelt zich onheus bejegend*~~

Datum waarop de klacht is afgehandeld: 21/6/07

Datum van de mededeling van de beslissing: 21/6/07 – mondeling tijdens plaatsbezoek

Ondernomen of te ondernemen maatregelen (indien van toepassing)

Huurder dient zelf contact op te nemen met de gemeentediensten

CVBA EIGEN WONING

Klachtenformulier

Datum ontvangst klacht: 5/8/07

Volgnummer klacht: KL03

Naam van het personeelslid dat het klachtformulier opmaakt en drager van de klacht: – *Technische Dienst*

Telefonische klacht

De indiener van de klacht

Naam en hoedanigheid:

Adres en telefoonnummer, fax, e-mail

Heeft de indiener een vertrouwenspersoon aangeduid of elders adres gekozen?

Gegevens:

Niet van toepassing

Hoe werd de klacht ontvangen? (rechtstreeks, kabinet, inspectie,....)

Rechtstreeks

Voorwerp van de klacht:

De bureen (nr. 55) hebben een nieuwe afsluiting geplaatst en de oude is blijven staan.

Datum van verzending van de ontvangstmelding: -

Resultaat van de klachtenbehandeling: *telefonisch antwoord aan de betrokken huurder.*

Ontvankelijk of onontvankelijk?

Indien onontvankelijk: motivering: *De buren deed een aanvraag om de afsluiting te vervangen. Aangezien de melder van de klacht niet mee wenste tussen te komen in de kosten plaatste de buren de nieuwe afsluiting volledig op haar perceel en bleef de oude staan. De buren hebben alle recht om een afsluiting te plaatsen op hun perceel.*

Gegronnd of ongegrond? *Ongegrond op basis van bovenstaande motivering*

Opgelost of niet opgelost? *Niet van toepassing*

Wie treedt op als klachtenbehandelaar binnen de SHM? :

- Technische Dienst

Beoordeling van de klacht in overeenstemming met de ombudsnormen:

Schrappen wat niet van toepassing is:

~~*-de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de SHM*~~

~~*-de burger vindt dat de prestatie of de beslissing van de SHM te lang uitblijft*~~

~~*-de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend*~~

~~*-de burger klaagt over de bereikbaarheid van de SHM*~~

~~*-de burger voelt zich onheus bejegend*~~

Datum waarop de klacht is afgehandeld: *22/8/07*

Datum van de mededeling van de beslissing: 22/8/07 *-telefonisch*

Ondernomen of te ondernemen maatregelen (indien van toepassing)

Niet van toepassing

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:
cvba Elk Zijn Dak Zomergem (nr. 437) , Markt 1, 9930 Zomergem

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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:	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:	
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:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Huurder E. Gussé wenst werken aan de huurwoning uit te voeren en vraagt aan de SHM om alles te betalen. De SHM gaat niet akkoord noch met de werken, noch met een financiële tussenkost gelet op de dure materialen. Dit wordt schriftelijk meegedeeld aan de huurder.

Hij is niet akkoord en dient klacht in bij de SHM. De klacht wordt op het dagelijks bestuur en de Raad van Bestuur besproken en de bestuurders bevestigen het standpunt van de SHM.

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?

- Een schrijven aan alle huurders met verduidelijking wanneer iets ten laste is van de huurder en wanneer niet. In dezelfde schrijven werd meegedeeld dat aanpassingswerken dienen schriftelijk te worden aangevraagd.
- Plaatsen van nieuwe daken op een aantal huurwoningen waaronder de huurwoning van dhr Gussé.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: CVBA Elk Zijn Huis

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	35

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	21
	meer dan 45 dagen:	8
	gemiddelde:	49.23

Aantal onontvankelijke klachten:	8
----------------------------------	---

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:	4
	Geen belang:	
	Anoniem:	4
	Beleid en regelgeving:	

Aantal ontvankelijke klachten:	26
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	18
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	28
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	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:	
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:	29
	mail:	4
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	34
	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.

In orde van belangrijkheid gerangschikt :

1. Leefbaarheid : 10 klachten waarvan 2 onontvankelijk want anoniem.
2. Domiciliefraude : 6 klachten waarvan 3 onontvankelijk want anoniem.
3. Vochtproblemen : 5 klachten. Allen ontvankelijk en gegrond. Het betreft hier zaken als klacht geregistreerd omdat er via het meldpunt van de technische dienst geen tijdige of doelmatige oplossing werd geboden.
4. Herstellingen : 5 klachten. Allen ontvankelijk en gegrond. Het betreft hier zaken als klacht geregistreerd omdat er via het meldpunt van de technische dienst geen tijdige of doelmatige oplossing werd geboden.
5. Huisdieren : 2 klachten. Gegrond.
6. Huurlasten : 2 klachten. 1 ongegrond. 1 deels gegrond.
7. Sluikstorten : 1 klacht.
8. Toewijzing : 1 klacht. Ongegrond.
9. Verwarming : 1 klacht. Ongegrond.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Onze maatschappij maakt een strikt onderscheid tussen technische meldingen en klachten. Klachten worden enkel schriftelijk aanvaard, per brief, fax of e-mail. Alle klachten worden sinds 1-1-2007 geregistreerd in een ons door de VMSW gratis ter beschikking gestelde MS-Dbase toepassing.

Technische meldingen worden via het meldpunt telefonisch, per fax, mondeling aan de balie, schriftelijk per brief of e-mail aanvaard en verwerkt in Planon (software toepassing voor patrimonium beheer). De technische dienst sorteert de meldingen naar prioriteit, verantwoordelijkheid huurder/verhuurder en plant de tussenkomsten.

Via Planon worden dan de werkbons voor de interventieploegen opgemaakt en opgevolgd. In Planon worden echter ook de geplande onderhoud- en toezichtstaken voor de technische dienst ingepland. Niet alle meldingen worden dus door huurders gegenereerd. Ook niet alle werkbons zijn taken voor het oplossen van door huurders gemelde problemen. De technische dienst stuurt via Planon zelf onderhoudstaken aan.

Onderhoud en interventie voor verwarming en sanitaire toestellen zijn uitbesteed onder een omnium regeling 24/24-7/7 bij de dienstverlenende bedrijven Axima en Dalkia. De huurder belt in principe rechtstreeks met deze bedrijven, voor deze interventies worden dus geen meldingen geregistreerd.

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 2007 registreerde onze maatschappij 2480 meldingen, waarvan er 1783 aangemaakt werden via het meldpunt voor huurders. In 2007 werden 2747 werkbons/orders aangemaakt waarvan er op 31-12-2007 1833 administratief en technisch afgesloten waren. Administratief afgesloten betekent dat de boekhoudkundige toewijzing van de kosten en eventueel de facturatie ook afgehandeld zijn.

Een technische melding kan tot een klacht leiden indien de huurder ten gevolge van een niet opgeloste technische

melding een schriftelijke klacht indient per brief, fax of e-mail.

Een stijgend aantal klachten betreft problemen die buiten de bevoegdheid en de competentie van onze maatschappij liggen : burenruzies, overlast, huisdieren ... Daarbij valt op dat een stijgend aantal sociale huurders zonder actieve dagtaak veel tijd om handen hebben om de burens gade te slaan, weinig verdraagzaam zijn, enkel rechten menen te hebben en geen verantwoordelijkheid meer opnemen voor hun plichten.

Wij verdeelden in 2007 het boekje “Oh ja... de burens! Tips en adviezen voor een gelukkig leven met de burens” uitgegeven door Papafume, Rotterdam NL onder al onze burens.

Ook in 2008 investeren wij in goed nabuurschap en sensibiliseren met “Burenboekje – voor iedereen die burens heeft!” van dezelfde uitgever.

Wij proberen te bemiddelen volgens de principes uit de publicatie : de klager wordt gevraagd het probleem eerst zelf aan te kaarten met de buur. Indien dit niet helpt willen wij met alle partijen afzonderlijk praten, in de wetenschap dat in eerste instantie onze tussenkomst tot escalatie kan leiden.

Onze bemiddeling is zeer arbeidsintensief en leidt in het beste geval tot een wankel en tijdelijk bestand.

Wij blijven investeren in het sensibiliseren van de huurders i.v.m. geluidsoverlast, zwerfvuil, schoonmaak van de gemeenschappelijke delen en omgevingsinfrastructuur, huisdieren en verdraagzaamheid tussen tegengestelde woonculturen : jong/oud, met of zonder kinderen ...

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Zie tekst hierboven aangevuld met :

In het kader van de technische meldingen (geen klachten) werd op 1 februari 2008 de procedure “meldpunt” bijgestuurd om de telefonische toegankelijkheid van de huurders te verbeteren en de kwaliteit van de feedback te verhogen.

Zo zal het secretariaat nog steeds technische meldingen registreren tijdens de kantooruren, maar de verantwoordelijke van de interventie ploegen technische dienst zal zelf ook beschikbaar zijn (niet te velde) tussen 8 en 9 en tussen 16 en 17uur.

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.

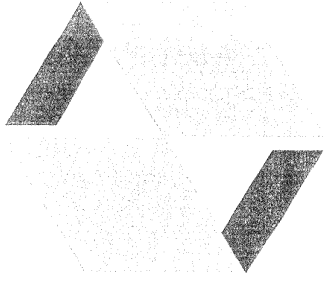
14 **Efficiënte coördinatie**

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](#)



GEWESTELIJKE MAATSCHAPPIJ VOOR VOLKSHUISVESTING CVBA

ERKEND DOOR DE VLAAMSE REGERING OP 19 OKTOBER 1922 ONDER NR. 2290

Bezemstraat 83 B 131
1600 Sint-Pieters-Leeuw
TEL. 02/371.03.30
FAX 02/378.28.96

www.volkshuisvesting.be

Reg. Burg. Venn. Brus. 16
B.T.W. BE 0403.304.026
FORTIS 001-0665069-16

DEXIA 799-5501781-40
ENKEL VOOR BETALINGEN HUURGELD

*Bezoekdag:
elke dinsdag
van 8.30 u. tot 11.30 u.*

Vlaamse Ombudsdienst

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

St-Pieters-Leeuw, 7 februari 2008

Ter attentie van mevr. Carine Depaepe

Geachte,

BETREFT: Rapportage eerstelijnsklachten – jaar 2007

Conform de richtlijnen van het 'Klachtendecreet' maken wij u hierbij het verslag over van onze klachtenbehandeling 2007 + een overzicht van onze 'Klachtenbehandeling'.

Wij hopen dat u genoeg neemt met deze gegevens en tekenen met de meeste hoogachting,

L. VAN DEN EYNDE
Directeur

Overzicht klachten 2007

Technische klachten (29)

De technische meldingen die ons telefonisch, per mail of per post bereikten, werden zo snel mogelijk opgelost (door eigen werkmensen of waar nodig uitbesteed aan erkende vakmensen). En bij dit laatste knelt soms het schoentje: we kregen herhaaldelijk klachten over het te lang uitblijven van herstellingen door zelfstandige aannemers. Onze technische dienst meldt de technische problemen onmiddellijk aan erkende vaklieden. Maar deze voeren de herstellingen vaak laattijdig uit, waardoor de betrokken huurders terug contact met ons opnemen. Waarop onze technische verantwoordelijke opnieuw contact opneemt met de betrokken aannemers. Zo werden er in 2007 29 herinneringen gestuurd naar betrokken aannemers (uitsluitend betreffende dakwerken). De werken werden na deze herinnering doorgaans uitgevoerd.

Burenruzie (2)

- [REDACTED]

Er werden verschillende klachten geregistreerd omtrent een langdurige burenruzie in onze wijk [REDACTED]

De ene familie ([REDACTED]) bestaat uit twee vijftigers, de andere familie [REDACTED] heeft twee jonge kinderen. De pesterijen gebeuren aan beide kanten, gaande van lawaaihinder, betwistingen over struiken, ... Beide partijen hebben een advocaat ingeschakeld, de zaak is aanhangig bij het vredegerecht.

- Appartementengebouw gelegen [REDACTED]

Verschillende bewoners klagen over geluidsoverlast veroorzaakt door [REDACTED]. Onze maatschappij heeft mevr. hierover op de hoogte gebracht en haar verzocht de rust in het gebouw te respecteren. Bij huiscontrole uitgevoerd door onze maatschappij ontkende [REDACTED] dat ze bewust lawaai maakt, en voelt zich zelf het slachtoffer van pesterijen door de medebewoners. Tot op heden kregen we geen nieuwe klachten over [REDACTED].

Slecht onderhoud appartement / burenhinder (1)

- Appartementengebouw gelegen [REDACTED]

Een van de bewoners van het appartementengebouw, [REDACTED] zorgt van bij de aanvang van zijn huurovereenkomst voor problemen. Hij heeft de gewoonte de gemeenschappelijke ruimte van het gebouw vol te stouwen met materiaal, hij onderhoudt zijn appartement helemaal niet als een goede huisvader en hij gedraagt zich agressief tegenover medebewoners. Onze maatschappij heeft de huurder regelmatig op de hoogte gebracht over de klachten en onderhoudscontroles uitgevoerd. Het OCMW werd ingeschakeld voor bemiddeling.

Uiteindelijk hebben wij de huurder een opzeg gegeven. Hoewel onze klacht ontvankelijk werd verklaard door de vrederechter, werd de opzeg geweigerd door het ontbreken van de vereiste goedkeuring van de commissaris / toezichtshouder. Onze maatschappij krijgt nog steeds klachten...

Klachtenbehandeling:

BEHANDELING VAN VRAGEN / PROBLEMEN

Indien u als (kandidaat-) huurder vragen / problemen heeft betreffende de dienstverlening, de toewijzing van een woning / appartement, de staat van de huurwoning, dan kan u terecht bij de desbetreffende sociale huisvestingsmaatschappij (SHM). Deze probeert een antwoord te geven op uw vraag en/of een oplossing te vinden.

Neem je geen genoegen met het antwoord of de oplossing, dan kan je de hierna beschreven stappen ondernemen:

- a) Mondelinge melding van het probleem
- b) Schriftelijke melding van het probleem
- c) Melding aan de Raad van Bestuur van de SHM ('Klachtenprocedure')
- d) Aanwenden van beroepsprocedure

Let wel: de SHM is gebonden aan de sociale huurwetgeving. Ze kan dus geen oplossing aanbieden die niet conform is met de sociale huurwetgeving.

a) Mondelinge melding van het probleem

Gelieve het probleem zo snel mogelijk door te geven aan de SHM. U kunt ons elke werkdag telefonisch (02/371.03.30) bereiken van 8u tot 12.15u en van 12.45u tot 16.30u, op vrijdag tot 14.30u. Buiten de kantooruren kan u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat, dit wordt (ook in het weekend) regelmatig beluisterd.

Technische problemen meldt u aan onze technische dienst. Deze is te bereiken op het nummer 02/371.03.38.

Elke dinsdag van 8.30u tot 11.30u kan u ook terecht in onze burelen gelegen in de Bezemstraat 83/131 te 1600 Sint-Pieters-Leeuw.

Wij proberen u in de mate van het mogelijke te helpen.

In functie van het klachtendossier dringen wij reeds tijdens het telefoongesprek aan op een schriftelijke melding van het probleem. Wij stellen vast dat huurders makkelijk de telefoon ter hand nemen om te klagen (bv. over andere huurders), maar dat ze hun klacht achteraf relativeren.

b) Schriftelijke melding van het probleem

Neemt u geen genoegen met ons antwoord?

Werd het probleem niet opgelost binnen een redelijke termijn?

Gelieve ons dan schriftelijk op de hoogte te brengen van het probleem. In de betreffende brief geef je een kort overzicht van het probleem + de melding wanneer je dit reeds

mondeling gemeld hebt. Je noteert best ook een telefoonnummer waar we je overdag kunnen bereiken.

De SHM bevestigt (per brief, mail of fax) binnen een termijn van 10 dagen de ontvangst van uw brief. Er wordt informatie gegeven over de verdere afhandeling van het probleem. Er wordt in bepaalde gevallen met de huurder afgesproken om het probleem te bespreken of om de woning te komen bekijken in geval van een probleem met de woning.

Onze maatschappij zal het nodige gevolg geven aan de melding van het probleem door de huurder door te verwijzen naar de bevoegde dienst, persoon of aannemer. Dit gebeurt binnen de 45 dagen na ontvangst van de schriftelijke melding.

c) Klachtenprocedure

De klachtenprocedure gebeurt conform de bepalingen van het Klachtendecreet d.d. 1 juni 2001. Volgens de bepalingen van dit decreet heeft iedereen het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling (SHM) over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling (SHM). (Het gaat hier dus niet om de aanvraag tot onderhouds- of herstellingswerken.)

- De SHM is verplicht een klacht te behandelen:

- Als identiteit en adres van de klager bekend zijn.
- Als de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is. Indien de SHM weigert de klacht te behandelen, kan de klager conform het decreet van 7 juli 1998 een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Zodra de SHM aan diens klacht tegemoet is gekomen naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.

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

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 wordt behandeld.

- De SHM is niet verplicht een klacht te behandelen:

- Indien identiteit en adres van de klager niet bekend zijn.
- Indien de klacht betrekking heeft op een feit waarover eerder een klacht is ingediend en/of dat langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- Indien de klacht kennelijk ongegrond is.
- Indien de klager geen belang kan aantonen
- Indien het om feiten of handelingen waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is
- Indien voor de klacht een jurisdictioneel beroep aanhangig is.

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 SHM handelt de klacht af binnen 45 dagen na ontvangst van de klacht.

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

d) Meldingen aan de toezichthouder

Het nieuwe sociale huurbesluit bepaalt een aantal gevallen waarin de kandidaat-huurder of huurder die meent dat zijn rechten zijn geschonden, een beoordeling kan vragen over de beslissing van de verhuurder door de toezichthouder.

1. Hij meent onterecht te zijn geweigerd voor een toewijzing.
2. Hij voelt zich benadeeld door een toewijzing (bijvoorbeeld omdat een andere kandidaat-huurder een versnelde toewijzing kreeg).
3. Hij is van oordeel dat hij ten onrechte geen afwijking heeft verkregen van de meerderjarigheids- of inkomensvoorwaarden.
4. Hij meende in aanmerking te komen voor een versnelde toewijzing.
5. Hij meent dat zijn inschrijving onterecht geschrapt is.
6. Hij meent dat zijn huurovereenkomst onterecht buitengerechtelijk zal worden ontbonden.

De (kandidaat-) huurder moet de beoordeling van de toezichthouder vragen binnen dertig dagen na de melding van de beslissing, behalve in het geval vermeld in 1°. In dat geval moet hij de beoordeling binnen zes maanden vragen.

De toezichthouder beoordeelt de gegrondheid en bezorgt zijn beoordeling aan de verhuurder en aan de betrokkenen binnen dertig dagen vanaf de datum van afgifte in het postkantoor van de aangetekende brief van betrokkenen, behalve in het geval vermeld in 5°. In dat geval bezorgt de toezichthouder zijn beoordeling binnen veertien dagen. De verhuurder betekent zijn nieuwe gemotiveerde beslissing aan de betrokkene binnen dertig dagen na ontvangst van de beoordeling van de toezichthouder, en bezorgt op diezelfde datum een afschrift aan de toezichthouder.

Ten gevolge van de wijzingen van het bestuurlijk beleid dienen de SHM's voortaan zelf klachten in eerste lijn te behandelen. De Vlaamse Ombudsdienst is vervolgens in tweede lijn bevoegd.

De bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst reikt niet tot de volledige werking en alle handelingen van de sociale huisvestingsmaatschappijen, maar enkel in de mate dat die sociale huisvestingsmaatschappijen functioneren in uitvoering van taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren en voor zover die aan hen zijn toevertrouwd.

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen Sint-Gillis-Ws

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	10

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	30 à 45
	meer dan 45 dagen:	
	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:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	1
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	8	

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	3
	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:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
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:	4+3 (ombud.)
	mail:	1

	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 4 + 2 + 2
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 3 + 3 + 2
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 6

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Het merendeel van de klachten behandelen klachten i.v.m. herstellingen aan de woningen:

Als vennootschap met privé-aannemers voor deze herstellingen is het niet altijd gemakkelijk deze binnen de tijdspanne, zoals door de huurder vooropgesteld (lees onmiddellijk) uit te voeren. Anderzijds wil deze huurder niet altijd weten van herstelling en verwacht hij "nieuw" wat ook niet altijd aan de orde is, of in het budget opgenomen. Toch dient gesteld dat de herstelling van sommige klachten de lang heeft aangesleept.

Enkele klachten omvatten herstellingen waarvoor door het bestuur een "jarenplanning" is opgemaakt. Ook hier de factor geduld wat door sommige huurders een moeilijk verstaanbaar woord is.

Een ander deel van de klachten omvatten beleidsprincipes van externe besturen of ergernis omtrent de levenswijze van burens, waarop de vennootschap weinig of geen vat heeft.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Door uitbreiding van het personeelsbestand zal getracht worden de uit te voeren herstellingen korter op te volgen. Werk wordt gemaakt van plannen en bestek voor het uitvoeren van herstellingen aan "woningen in groep". Plannen en bestek om te dienen voor een prijsvraag.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

- aktename van de klacht

- nagaan of deze grond is
- noteren en bespreken in de bestuursvergadering
- nagaan welke oplossing kan gegeven worden
- dossier opmaken of bestelbon met uit te voeren herstellingen opmaken en doorspelen aan uitvoerende aannemer;
- opvolging van de uit te voeren of uitgevoerde werken

Suggesties?

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

Nog te weinig ervaring om hierop in te gaan.

Het probleem welke reeds werd vastgesteld is en blijft de omschrijving van een effectieve klacht.

Wanneer is sprake van een klacht in de zin zoals genoteerd in het decreet

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:
Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw CVBA

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	6
	meer dan 45 dagen:	11
	gemiddelde:	64

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:	17
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	17
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	15
	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:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	1
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	1
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	1

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:	13
	fax:	0
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	15
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd middenveld:	2
	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.

Klachten van huurder over andere huurders : 14

- 12 gegronde klachten waarvan 10 opgelost werden, 2 zijn slechts deels opgelost
- 2 niet gegronde klachten
- Meestal hebben de klachten niks met ombudsnormen te zien 1 huurder voelde zich door andere huurder in zijn privacy geschonden doch deze klacht was niet terecht

Klachten over werking van de maatschappij

- 2 gegronde klachten, beiden opgelost
- 1 Klacht over de actieve dienst verlening van maatschappij en 1 klacht omtrent niet goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Klachten van maatschappij en huurder tov derden

- 1 klacht omtrent vandalisme aan clubhuis

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Vooraf klachten van huurder(s) tegenover andere huurder(s) vooral door overlast door slecht onderhoud of lawaai ed. Deze klachten worden steeds met nodige overleg afgehandeld door dialoog en indien noodzakelijk via gerechtelijke weg. Meestal hebben dergelijke klachten wel langere tijd nodig om afgehandeld te 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

De meeste klachten die een bouwmaatschappij ontvangt zijn iet of moeilijk bij de ombudsnormen te plaatsen aangezien de meeste klachten over huurder tegenover derden of andere huurders handelen. Mogelijks hieromtrent ook een lijk uit werken zodat het voor ons makkelijker wordt om alles te plaatsen.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

GOED WONEN.RUPELSTREEK cvba

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	2

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:	

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

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:	1
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

- 1 klacht over stijging huurprijs (te hoog)
is ontvankelijke klacht, ongegrond

3. Klachtenbeeld 2007

Deze klacht had betrekking op de huurprijs, doch blijkt dat de berekening correct werd gedaan.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Systeem van klachtenbehandeling werd geïnformatiseerd

Wat betreft de klacht dient er geen verbetering te geschieden, gezien de correcte berekening.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: CVBA GOEDKOPE WONING KORTRIJK

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:	
----------------------------------	--

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:	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:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	1
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:	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

1 deels geïsonde, opgeloste klacht met betrekking tot berekening huurprijs en huurlast.

3. Klachtenbeeld 2007

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Klacht wegens stijging basishuur en aanrekenen warmwatertoestel.

Huurder vond dat de basishuur niet mocht stijgen voor het uitvoeren van werken die hij niet gevraagd had. Deze basishuurprijs was gestegen door het uitvoeren van renovatie hout & schrijnwerk, renovatie voegwerken gevel en siliconen behandeling (wel degelijk op verzoek van de huurder) en nieuwe cv installatie. Dit werd verduidelijkt per brief aan de VMSW die de klacht had overgemaakt.

Wat het aanrekenen van het warmwatertoestel betreft: wanneer Goedkope Woning in het verleden (vóór 2007) een nieuwe boiler plaatste, werd gedurende 5 jaar een maandelijkse vergoeding aangerekend. De door de huurder zelf geplaatste boiler, werd op zijn vraag, aan hem terugbetaald (198,58). Tegelijk werd hij gewezen op de maandelijkse vergoeding. Aangezien hij deze boiler zelf had geplaatst, werd afgesproken de maandelijkse vergoeding stop te zetten wanneer de terugbetaling rond was. Dit werd via brief bevestigd.

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 module klachtenbehandeling binnen het softwarepakket Sociopack, werd geactiveerd en de klachten werden hierbinnen geregistreerd en behandeld.

Voor het plaatsen van boilers worden de kosten voor het plaatsen hiervan door Goedkope Woning, vanaf 2007, niet langer als huurlast aangerekend, maar wel opgenomen binnen de algemene kostprijsbepaling van de woning conform de richtlijnen van de VMSW.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Niet van toepassing

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

Hasseltse Huisvestingsmaatschappij

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	4
	meer dan 45 dagen:	4
	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:	1
	Kennelijk ongegrond:	4
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1

Aantal ontvankelijke klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	
	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:	1
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:	8
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën? Neen

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 2007

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Klacht 1. Dossier van kooprecht moest sneller behandeld worden:

Bij de opstart van de nieuwe regelgeving werd op de uitspraak van het juridisch geding gewacht. De opstart van ons eerste dossier duurde te lang, ondertussen gebeurde er een schatting van de woning. De huurder wenst niet aan te kopen.

Klacht 2. Huurder ontving te laat zijn terugbetaling van de huurwaarborg:

Er werd een verkeerde bankrekening opgegeven door de huurder. De zaak werd vlug opgelost.

Klacht 3 + 4. Verzoeken tot inkorting van opzegperiode:

Als de volgende kandidaat-huurder niet vroeger kan overnemen, blijft een huuropzeg 3 maanden duren.

Klacht 5. Betwisting over huurberekening, achterstal en waarborg:

Huurwetgeving blijft van toepassing.

Klacht 6. Kandidaat niet akkoord met verschuiving op de wachtlijst:

Het intern toewijzingsreglement wordt toegepast.

Klacht 7. Gebreken, schade en vochtproblemen woongelegenheid:

Technische problemen werden opgelost. Doch de problemen die huurders zelf veroorzaken wordt advies verleend, OCMW en sociale dienst ingeschakeld.

Klacht 8. Betwisting i.v.m. tuinaanleg:

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?

Bij de opmaak van het verslag stellen wij vast dat wij onze klachten beter moeten centraliseren via een digitaal systeem en een snelle opvolging organiseren.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Momenteel wordt een lijst van de klachten nog momenteel in een farde bijgehouden. Een digitaal register wordt opgemaakt.

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**

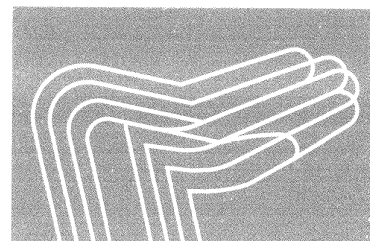
De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

010541288500452621 400 082 765 703



coöperatieve vennootschap voor sociale woningbouw

helpt elkander

AANGETEKEND

Vlaamse Ombudsdienst

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

HOOFDZITEL
Rue de la Loi 50 - 1050 Brussels
Tel. 056 60 21 16 Fax 056 60 11 12

BUKANTOOR
Rue de la Loi 50 - 1050 Brussels
Tel / Fax 056 60 21 23

COÖPERATIEVE VENNOOTSCHAP VOOR SOCIALE WONINGBOUW
HELPT ELKANDER
Rue de la Loi 50 - 1050 Brussels
Tel. 056 60 21 16 Fax 056 60 11 12
Rue de la Loi 50 - 1050 Brussels
Tel / Fax 056 60 21 23

1 februari 2008

Ann Goerlandt

Alg/klachternreg/begschrijven

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtenbehandeling binnen uw SHM

Geachte,

Overeenkomstig de bepalingen in het klachtendecreet dd. 01/06/2001 laten wij U in bijlage de ingevulde vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtenbehandeling binnen onze SHM – Helpt Elkander, dewelke werd goedgekeurd op het Directiecomité van 25/01/2008 geworden.

Hopende U hiermede van dienst te zijn,

verblijven wij inmiddels,

Namens het Directiecomité

Christ BOSSUYT
Directeur

Christian DEWAELE
Voorzitter

OPENINGSUREN hoofdzetel: maandag 15.00 - 17.45u, dinsdag 09.00 - 12.30u, vrijdag 09.00 - 12.30u
Lijzantoor: maandag 09.00 - 12.00u, woensdag 09.00 - 12.00u, donderdag 14.00 - 17.00u

Helpt Elkander is een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, met een sociaal oogmerk.
Secretariaat: Leuvenseweg 86, 1000 Brussel, België
www.helptelkander.be



www.helptelkander.be

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: CVBA HELPT ELKANDER

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	10

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

Aantal onontvankelijke klachten:	4
---	---

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:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	2

--	--	--

Aantal ontvankelijke klachten:	6
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	3
	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:	
Andere:	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:	9
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	7
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	2

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Klachten van technische aard: 8

- onontvankelijk: 2
- ontvankelijk: 6
 - o gegrond: 5
 - o deels gegrond: 1
 - o opgelost: 3
 - o deels opgelost: 3

Klacht vanwege kandidaat-huurder: 1. Deze was onontvankelijk.

Klacht om reden van bijwoning: 1. Deze was ontvankelijk (er was al eerder klacht ingediend)

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

(zie antwoord hierboven)

Het overgrote deel van de klachten was van technische aard. Er werd 1 klacht ingediend vanwege een kandidaat-huurder en 1 klacht over een bijwoning die niet is aangegeven bij de bouwmaatschappij.

De bouwmaatschappij streeft ernaar de klachten die slechts gedeeltelijk konden worden opgelost zo snel mogelijk verder te behandelen.

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?

Sedert de inwerkingtreding van het klachtendecreet worden alle klachten (telefonisch, schriftelijk, aangetekend, e-mail, enz.) bijgehouden in excel. Er zijn in verschillende exceldocumenten ter beschikking in de bouwmaatschappij dewelke door betrokken diensten ingevuld worden naargelang de aard van de klacht.

- o Huurders
- o Kandidaat-huurders
- o Administratief
- o Technische dienst

Wanneer het om klachten gaat waaraan niet direct een oplossing kan worden geboden, wordt er aan betrokkene een schrijven gericht met de mededeling dat er binnen de 45 dagen zal getracht worden om een oplossing te bieden.

Wanneer er ingevolge klachten – meldingen bons worden opgemaakt, wordt er steeds een kopie naar de huurder opgestuurd zodat deze op de hoogte is dat er reeds een aannemer is verwittigd.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

1. Klacht wordt overgemaakt aan de betrokken dienst (boekhouding – financiële dienst – kandidaat-huurders – technische dienst – dienst administratie of huurders)
2. Vervolgens wordt getracht tot een oplossing te komen of de betrokkenen door te verwijzen naar de juiste dienst (gemeente, OCMW, ...)
3. Inventarisatie van de klacht met het oog op de rapportage.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

C.V.B.A. Het Lindenhof

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	14

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	14
	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:	

Aantal ontvankelijke klachten:	14
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	12
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	7
	deels opgelost:	5
	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:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	14

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:	12
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	10
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	3

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 2 / 12 / 0
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 5 / 7 / 2
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 14

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

10 technische klachten

4 sociale klachten

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

geen

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Niet van toepassing

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: cvba Huisvesting Antwerpen

Italiëlei 17 bus 1

2000 Antwerpen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	47

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	42
	meer dan 45 dagen:	5
	gemiddelde:	32

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:	10
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	2

Aantal ontvankelijke klachten:	34
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	10
	deels gegrond:	13
	ongegrond:	11

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	23
	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:	18
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
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:	
	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.

Alle klachten werden opgelost. Het gaat voornamelijk over het verouderd gedeelte van het patrimonium, waarbij herstellingen dikwijls moeilijk uitvoerbaar zijn bij gebrek aan vervangstukken, of bv. voor herstelling van een parlofooninstallatie moeten alle bewoners aanwezig zijn en de technici binnen laten. Wateroverlast en problemen bij het opsporen van de oorzaak komt vrij veel voor. Er zijn ook de klachten over onderaannemers, zoals kuisfirma's die een onvoldoende netheid afleveren. Ook liftpannes waarbij de externe uitvoerder niet onmiddellijk kan herstellen.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Bij gebrek aan middelen is de toestand van het oudere gedeelte van het patrimonium slecht zodat grondige renovatie noodzakelijk is. Intussen worden instandhoudingswerken uitgevoerd, zonder evenwel dure ingrepen wegens de tijdelijke aard. Preventief wordt er dus in dat gedeelte niet gewerkt, wel curatief.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Naar aanleiding van een geval waarbij door allerlei misverstanden gedurende verschillende (zomer) maanden een bestelde radiator niet werd geplaatst, werd de magazijnwerking en administratieve werking herzien..

In de gevallen waar een lange afhandeling onvermijdelijk is om tot oplossing te komen, moet de huurder voldoende en tijdig worden geïnformeerd.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Aanvankelijk werd getracht binnen de 3 weken een inhoudelijk gevolg te geven aan de klachten. Aangezien dit niet steeds mogelijk was, is gestart met de ontvangstmelding en wordt getracht alle problemen zo spoedig mogelijk aan te pakken, en liefst binnen de 45 dagen op te lossen.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

cvba Huisvesting "Scheldevallei"

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	10
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	12 dagen

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

Aantal ontvankelijke klachten:	11
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	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:	
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	
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:	7
	mail:	3
	telefoon:	0
	fax:	1
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	4

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Herstellingen:

- 4 gegronde / 1 deels gegronde / ... ongegronde klachten
- 5 opgeloste / ... deels opgeloste / ... onopgeloste (gegronde) klachten
- 5 Te lange behandeltermijn

Leefbaarheid (burenruzie):

- 1 gegronde / 1 deels gegronde / ... ongegronde klachten
- 2 opgeloste / ... deels opgeloste / ... onopgeloste (gegronde) klachten
- 1 Onheuse bejegening – 1 Andere

Houden van huisdieren:

- 1 gegronde / ... deels gegronde / ... ongegronde klachten
- 1 opgeloste / ... deels opgeloste / ... onopgeloste (gegronde) klachten
- 1 Andere

Personeel:

- 1 gegronde / 1 deels gegronde / 1 ongegronde klachten
- 1 opgeloste / ... deels opgeloste / 2 onopgeloste (gegronde) klachten

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

1. Een Ex - huurder dient een klacht in via het Kabinet van Schepen Martine De Regge over de houding van bepaalde personeelsleden van cvba Huisvesting "Scheldevallei" i.v.m. de afrekening van een huurwaarborg. Hij beweert onbeleefd aangesproken te zijn. Betrokken is opgeroepen in verzoening wegens het nog steeds niet betalen van achterstallige huurgelden.
2. Dagvaarding Huisvesting "Scheldevallei" wegens overstroming van aalputten in kelder die onvoldoende is opgeruimd. Bij wateroverlast is de kelder ondergelopen en heeft het water zich vermengd met de mest, waardoor er materiële schade is ontstaan. Eén van de klusjesmannen van cvba Huisvesting "Scheldevallei" is ter plaatse geweest om de situatie te bekijken. Hij heeft inderdaad een verstopping vastgesteld (bouw materiaal van aannemer renovatiewerken) . Er is tevens vastgesteld dat de goederen van de huurder nat waren, maar er waren geen sporen van mest. Er is ook een deskundige aangesteld geweest.
3. Klacht van huurster nadat bureu haar hadden beschuldigd van lawaaihinder. Huurster heeft een schrijven van de maatschappij ontvangen dat deze hierin niet kan optreden daar zij neutraal moeten blijven tegenover de huurders.
4. Klacht van huurder via advocaat i.v.m. gebreken aan het appartement met name vochtproblemen en loskomen tegels. Zaak is nog steeds hangende.
5. Een begeleider van Case Management PopovGGZ vzw, legt klacht neer wegens onheuse bejegening door personeelslid.
6. Advocaat van huurder heeft een aangetekende brief gestuurd met daarin de gebreken aan het appartement die nog steeds niet zijn hersteld. De herstellingen zijn ondertussen uitgevoerd.
7. De Gezondheidsdienst van Stad Gent stuurt een mail aangaande klachten van de bewoners van het Robiniahof voor niet uitgevoerd onderhoud van gasboilers en gasconvectors. Het technisch diensthoofd van cvba Huisvesting "Scheldevallei" heeft een antwoord geformuleerd met een lijst van de onderhouden toestellen. Sommige toestellen waren niet onderhouden wegens afwezigheid huurder.
8. Huurder klaagt over uitwerpselen van hond die op het balkon van bovenbuur achterblijven en dan met water gewoon naar beneden worden gegoten met alle gevolgen vandien. Bovenbuur werd door de maatschappij aangeschreven en er volgde een gesprek met betrokkene.
9. Huurder klaagt over overlast en nachtlawaai van bovenbuur. Bovenbuur is aangeschreven en is op het bureel geweest voor een gesprek.
10. Huurder legt klacht neer ivm aanhoudenden verstoppingen. Zaak is nog lopende.
11. Er is betwisting over verschillende herstellingsfacturen. De zoon van betrokken huurster wenst dit enkel op te lossen via een gesprek met de directeur en beklagt zich over de houding van een personeelslid. Er wordt een afdoend antwoord gegeven aan nieuwe contactpersoon van huurder.

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 beter opvolgen van de Technische Dienst waardoor klachten m.b.t. herstellingen minder frequent voorkomen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Niet elke melding is een klacht.

Er dient eerst een meldingsprocedure te worden gevolgd.

Meldingen van

- technische defecten
- burenoverlast
- sociale aard
- financiële aard
- over het personeel

kunnen telefonisch, persoonlijk aan de balie, schriftelijk per brief, mail of fax gebeuren.

Meldingen van burenoverlast moeten t.a.v. de sociaal consulent Melissa Van der haeghen gebeuren.

Wat wordt als “ klacht “ beschouwd ?

“een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie”

“Evenwel moet onderscheid gemaakt worden tussen enerzijds een klacht en anderzijds een signaal of melding van een probleem dat vaak van praktische of materiële aard is. Pas wanneer de bevoegde dienst weigert om binnen een redelijke of wettelijke termijn op te treden wordt het signaal een klacht” (VHM-info2002).

- een klacht moet schriftelijk en in het Nederlands gesteld zijn, eventueel via notering van medewerkers van cvba Huisvesting ‘Scheldevallei’, met naam en adres van klager en ondertekend zijn door de klager.
- er moet een betrokkenheid zijn van de klager met de doelstellingen en/of werking van cvba Huisvesting ‘Scheldevallei’
- de klager moet een goede omschrijving geven van zijn grieven en aantonen dat zijn meldingen geen passende of niet tijdige oplossing kregen.

Wanneer is een klacht niet ontvankelijk ?

- als de klager niet eerst de gewone meldingsprocedures heeft gevolgd
- als de normale beroepsmogelijkheden niet werden aangewend
- wanneer de klacht al eerder is behandeld
- wanneer feiten langer dan een jaar voordien plaatshadden
- als klacht ongegrond is of klager geen belang kan aantonen.

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](#)

Van: INFO [info@huisvestingzennevallei.be]**Verzonden:** maandag 28 januari 2008 16:21**Aan:** carine.depaepe@vlaamsparlement.be**Onderwerp:** SHM-klachtenrapportage-vragenlijst-2007.doc**Bijlagen:** header.htm

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5 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:	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	2
	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:	2
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:	1
	telefoon:	1
	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:	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.

DIVERS

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

DIVERS

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

TE DIVERS OM TOT BELEIDSBIJSTURINGEN AANLEIDING TE GEVEN

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

PROCEDURE WERD AAN DE OMBUDSMAN TOEGEZONDEN

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](#)

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

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

CVBA HULP IN WONINGNOOD

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	14 dagen

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:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	1
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
Onopgeloste burenruzie, onverdraagzaamheden, uitlokken om mensen te ambeteren	1	

Aantal ontvankelijke klachten:	7
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0

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

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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	3
Onheuse bejegening:	
Andere: bouwtechnisch	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:	
	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?

Ja, categorie 1: klachten mbt sociale omgang

Categorie 2: klachten technische aard van de woning.

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
Sociale: 3/0/1 Technische: 3/1/1
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
Sociale: 1/0/2 Technische: 1/2/0
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De klachten situeren zich voornamelijk rond:

- 1) sociale problemen, contacten met burens, onverdraagzaamheden. Hierbij proberen we telkens in eerste instantie met de partijen zelf te praten. Vervolgens wordt een brief gericht aan de betrokkenen. Indien nodig bespreking op de raad van bestuur. De beslissing wordt dan uitgevoerd.
- 2) Technische problemen: veelvuldige herhaling van werkorders aan de respectievelijke vakmannen, telefonische herhalingen, enz.. Indien nodig wordt een tijdslimiet op gezet of wordt de opdracht geannuleerd en aan een andere vakman overgedragen.

P.S. Onze bouwmaatschappij beschikt momenteel niet over een eigen uitgeruste technische dienst.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Op sociaal vlak hebben wij getracht meer contacten te leggen met het OCMW die dn voornamelijk kan optreden om de betrokkenen meer te begeleiden.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Heel binnenkort wordt de aanwerving van een technisch personeelslid overwogen en beslist. De bedoeling is dat er een kortere opvolging zal zijn van de technische meldingen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

- klachtenbehandeling werd reeds summier opegezet. Vanuit deze behandeling is nu een procedure uitgeschreven teneinde te bespreken en te beslissen op een zitting van de Raad van Bestuur.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:
Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	84

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	56
	meer dan 45 dagen:	28
	gemiddelde:	37

Aantal onontvankelijke klachten:	8
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	8
	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:	76
--------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens	gegrond:	30
---------------------------------------	----------	----

mate van gegrondheid	deels gegrond:	21
	ongegrond:	25

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	32
	deels opgelost:	19
	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:	32
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: Teveel aangerekend – factuur Betwist bij aannemer	19

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.

Er zijn eigenlijk 2 categorieën, 1 m.b.t. klachten over kostennota's en 1 m.b.t. klachten over herstellingen.

Voor de opdeling per categorie verwijzen we naar de opdeling onder punt 1.

Er zijn slechts 2 klachten over herstellingen. Zij zijn ingedeeld bij de ongegronde klachten

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

In augustus 2007 is onze maatschappij gestart met een nieuw systeem om herstellingen uit te voeren bij huurders. De herstellingen werden tot dan uitgevoerd door eigen personeel. Er werd slechts een klein percentage van de herstellingen doorgerekend aan de huurder. Aangezien dit financieel niet meer haalbaar was, zijn we hier moeten van afstappen. Er is daarom beslist om de herstellingen te laten uitvoeren door erkende aannemers en de herstellingskosten door te rekenen volgens de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek. Hierdoor is er een toevloed aan klachten ontstaan in de 2^{de} helft van het jaar. De meeste klachten zijn dus reacties op kostennota's die de huurders ontvingen en handelden dus over het feit of een werk al dan niet ten laste van de huurder was of over het bedrag van de kostennota enz...

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- 1) Twee personeelsleden volgden een cursus met betrekking tot klachtenbehandeling.
- 2) Door de grote toevloed aan klachten op enkele maanden tijd, hebben we niet altijd kunnen antwoorden binnen de 45 dagen. In principe zal de behandelingstermijn in 2008 korter worden.
In maart 2008 worden de herstellingswerken per categorie namelijk opnieuw gegund. De bestekken zijn in die mate aangepast dat er een aantal klachten uitgesloten worden. Het aantal klachten zal dus verminderen waardoor er sneller kan geantwoord worden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

- 1) Alle inkomende klachten worden geregistreerd in het briefregister.
- 2) Er wordt door ons een brief verstuurd met de melding dat de klacht in behandeling is.
- 3) De argumenten van de klacht worden onderzocht. Er wordt nagegaan of de klacht terecht of onterecht is.
In het geval het een betwisting van een kostennota betreft, wordt ook nagegaan of de factuur van de aannemer eventueel dient betwist te worden en of het eventueel een verzekeringsgeval is.
- 4) De klacht wordt beantwoord met de nodige argumenten.
Indien het een terecht klacht is over een kostennota, wordt er onmiddellijk een creditnota meegestuurd.
Indien het een onterechte klacht is, wordt er een antwoord verstuurd met de motivatie waarom we niet kunnen ingaan op de klacht.
Indien het een verzekeringsgeval betreft, wordt er een creditnota opgesteld voor het volledige bedrag en wordt er een nieuwe kostennota opgemaakt waarbij enkel de vrijstelling verschuldigd is.
Indien de factuur van de aannemer betwist wordt, wordt er een creditnota gevraagd aan de aannemer en eventueel een nieuwe factuur voor het juiste bedrag zodat het exacte bedrag kan doorgerekend worden.

Suggesties?

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

Geen suggesties.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

CV IZEGEMSE BOUWMAATSCHAPPIJ

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6

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:	

Aantal ontvankelijke klachten:	6
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	1
	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:	
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:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	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.

6 gegronde klachten op sociaal vlak (burenhinder, hygiëneproblemen in de woning, domiciliefraude ..)

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

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?

Sociale klachten zoals hygiëneproblemen geven aanleiding tot veelvuldige huisbezoeken (aanmaningen tot onderhoud van de woning) met inschakelen van eventueel OCMW en HRI

In sommige gevallen heeft de maatschappij niet steeds de bevoegdheid om krachtdadig oplossing te bieden zoals bij domiciliefraude.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

- klacht per brief
- Dagelijks Bestuur
- Raad van Bestuur

Suggesties?

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

- Tijdstip waarop de klacht daadwerkelijk opgelost is, varieert van klacht tot klacht

- Procedure bij afwerking van klachten is eveneens afhankelijk van geval tot geval

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting C.V.

Klachtenbehandelaar: Hatice Eren, 011/24.60.70 (Beslissing Raad van Bestuur 22.02.2007)

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:	/
----------------------------------	---

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:	9
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	
	Onopgelost: (lange wachttijd → beleidsaanbeveling)	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:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	2
Afdoende motivering:	2
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:	9
	mail:	
	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:	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.

- 2 gegronde / 2 deels gegronde / 5 ongegronde klachten
- 2 opgeloste (gegronde) klachten
- 2 gegronde klachten in overeenstemming met het recht en 2 deels gegronde klachten bij afdoende motivering

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen ontving in totaal 9 klachten, allen ontvankelijk en afgehandeld binnen de gestelde termijn.

2 Klachten hadden betrekking op het kooprecht, 2 klachten voor te lange wachttijden, 1 klacht ivm de statuut van inwonende kinderen bij overlijden van langstlevende huurder. Overige klachten gingen over herstellingen aan de huurwoning.

- 2 opgeloste gegronde klachten (kooprecht)
- 2 deels gegronde klachten, niet opgelost → beleidsaanbeveling (lange wachttijden)
- 5 ongegronde klachten

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Nadat de klacht de klachtenbehandelaar bereikt heeft (per post, mail, telefoon, fax, bezoek) wordt dit onderzocht met de betrokken dienst.

De klacht wordt behandeld, binnen 45 dagen krijgt de betrokkene een antwoord.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: CV Kempisch Tehuis, Ringlaan 20, 3530 Houthalen-Helchteren

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:	4 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:	

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:	

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.

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom 'Klein-Brabant'

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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

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 dienstverlening van de mij	1

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:	
	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.

Eén ontvankelijke doch ongegronde klacht: vraag van een koper van een woning om een regeling uit te werken voor afvoer oppervlaktewater. Nadat de woningen afgewerkt zijn, worden deze verkocht en behoort het niet meer tot de verantwoordelijkheid van de maatschappij. De gemeente kan hier mogelijk bemiddelend optreden. De klager werd in die zin geïnformeerd.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

N.a.v. de nieuwe regeling m.b.t. klachtenbehandeling werd volgende regeling afgesproken: klachten worden gemeld aan het Directiecomité en gerapporteerd aan de Raad van Bestuur en als dusdanig verder behandeld. De commissaris-toezichthouder neemt de rol van klachtenhandelaar op.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Er werd begin 2007 beslist om onze brieven - naar kandidaat-kopers toe i.v.m. toewijzingen en actualisatie – duidelijker en verfijnder op te stellen. Dit was nodig door de gewijzigde Besluiten van de Vlaamse Regering en klachten te vermijden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Zie punt 3.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

KLEINE LANDEIGENDOM TONGEREN

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	12
	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:	

Aantal onontvankelijke klachten:	12
---	-----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	6

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	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:	
Andere:	6

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:	5
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	10
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	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.

Het zijn bijna allemaal klachten die te maken hebben met **technische tekortkomingen van woningen** waarvan de definitieve oplevering (1 jaar na voorlopige oplevering) voorbij is. Technische klachten inzake woningen tussen de voorlopige en definitieve oplevering worden niet genoteerd en zijn inherent aan de werking van een bouwmaatschappij. Deze problemen dienen opgelost te worden tussen de voorlopige en definitieve oplevering. De opmerkingen van onze kopers bij de overhandiging van de sleutels zijn natuurlijk uitgebreid omwille van het feit dat er wel aan elke nieuwe woning allerhande dingen verkeerd zijn of niet voldoende afgewerkt. Deze discussie valt na een paar maanden stil en is verdwenen bij de definitieve oplevering.

Van de 12 ontvankelijke klachten zijn er 10 technische waarvan er 6 gegrond zijn en 4 ongegrond. Van de 6 gegronde zijn er 5 opgelost en 1 is een groepering van diverse technische problemen die niet in een wip kunnen opgelost worden en die verdere studie vragen.

De 2 overige klachten hebben te maken met het probleem van **uittredingsvergoeding** bij verkoop van de woning binnen de 20 jaar na aankoop. Sinds 2000 wordt een degressieve uittredingsvergoeding voorzien in de akte van aankoop. De koopaktes voor 2000 voorzien een maximale boete van 9.915,74 EUR. Deze wordt systematisch toegepast. Deze klachten worden door ons als ongegrond gerangschikt. De boeteclausule wordt duidelijk voorzien in de koopakte en de kopers worden er uitdrukkelijk op attent gemaakt. (Zie dossier Vlaams Ombudsman 2007-0571).

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Het zijn de traditionele klachten die elk jaar terugkomen.

De technische klachten zijn niet te vermijden en inherent aan woningbouw.

De klachten inzake de uittredingsvergoeding zijn ook geïsoleerde klachten van enkelingen. Van de 39 personen die een uittredingsvergoeding diende te betalen bij de verkoop van hun woning in de loop van 2006 en 2007 zijn er slechts 2 die bezwaar indienden. Het probleem van degressiviteit lost zich zelf op vermits een aanpassing naar degressiviteit ingebouwd werd in de aankoopakte sinds 2000.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Wij trachten zo snel mogelijk op te treden ten aanzien van technische klachten.

Verbeteringen op dit vlak zijn er niet nodig.

Als er problemen zijn qua de termijn van oplossing ligt dit dikwijls bij de aannemer die niet onmiddellijk reageert en de herstellingswerken dient te plannen binnen zijn bedrijf.

Wat de uittredingsvergoedingen betreffen blijven wij bij ons reeds vermeld standpunt.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

De Kleine Landeigendom is reeds verscheidene jaren bezig met de agendering van de klachten.

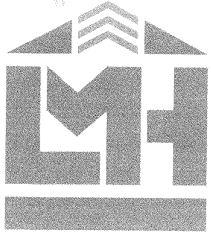
Op basis van het klachtendecreet en de verplichte rapportering werd nu een ruimer formulier (A3) opgemaakt.

In dit formulier worden de voornaamste elementen genoteerd die van belang zijn voor de klachtenrapportage.

Op basis hiervan werd dit verslag gemaakt.

Suggesties?

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



CVBA Lierse Maatschappij voor de Huisvesting

Abtsherbergstraat 10 bus 19

2500 Lier

tel. 03/490 30 50

fax 03/490 30 59

Burgerlijke vennootschap opgericht onder de vorm van een handelsvennootschap op aandelen en ingeschreven in het register van de burgerlijke vennootschappen die de vorm van een handelsvennootschap hebben aangenomen ter griffie van de Rechtbank van Koophandel Mechelen onder het nr. 11. Ter uitvoering van artikel 9t.e.m. 15 van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer t.o.v. de verwerking van persoonsgegevens heeft iedere persoon, op wie de gegevens betrekking hebben, recht van kennisgeving, toegang en verbetering van de hem betreffende bijgehouden gegevens.

Aan de Vlaamse Ombudsdienst
T.a.v. Mevrouw Annemarie Hanselaer
Leuvenseweg 86
1000 – Brussel

Lier, 4 januari 2008

Betreft: klachtenrapportage

Geachte Mevrouw Hanselaer,

Ik ben sinds 1 november in dienst als nieuwe directeur van de Lierse Maatschappij voor de Huisvesting. Zoals uit de reactie van mijn voorganger dd. 21 februari 2007 blijkt, beschikt onze vennootschap sinds 30/05/2006 over een elektronisch 'klachtenregister'. Alle meldingen zowel mondeling aan de balie, telefonisch en schriftelijk worden opgenomen in een bestand. De melding heeft een klachtennummer, een aangever, een voorwerp en telefoonnummer.

M.i. is dat nog iets anders dan een klachtenprocedure. Een melding van een noodzakelijke herstelling of een burenruzie is immers nog geen klacht. Pas wanneer dergelijke melding (herhaaldelijk) niet werd afgehandeld of opgevolgd, kan dat leiden tot een klacht. Daarvoor gelden dan een aantal voorwaarden.

Het is mijn bedoeling om in de loop van 2008 een transparante klachtenprocedure uit te werken en daarover te communiceren met de huurders en de kandidaat-huurders. De Raad van Bestuur gaf mij hiervoor de opdracht in haar vergadering van 19 december 2007. Ik wil me hiervoor o.a. baseren op de informatie in bijlage. Indien u meer en betere informatie heeft, wil ik die graag ontvangen.

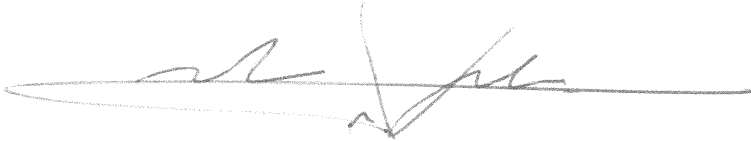
Alle meldingen (1.196 in totaal) van 2007 hadden betrekking op:

- Onderhoud en herstellingswerken ten laste van een derde partij (aannemer): 273. Een aantal meldingen moet nog worden opgelost bij definitieve oplevering van de werken.
- Onderhoud en herstellingswerken ten laste van de Lierse Maatschappij voor de Huisvesting: 923. De meeste meldingen zijn opgelost. Een aantal is ten laste van de huurder. Andere problemen werden opgelost, maar herhalen zich na verloop van tijd omwille van de technische kwaliteit van de toestellen. Vooral met waterpompen in een aantal wijken komen de problemen regelmatig terug. Op termijn moet de Raad van Bestuur oordelen over een structurele oplossing. Ten slotte zijn er sommige vochtproblemen waar we de oorzaak niet vinden. Voorlopig moeten we ons dan beperken tot het wegnemen of beperken van de gevolgschade.

Daarnaast ontvingen we in 2007 één officiële schriftelijke klacht m.b.t schrapping van de wachtlijst na actualisatie van het kandidatenregister. Deze klacht werd behandeld door de Raad van Bestuur en bleek terecht. De kandidaat werd opnieuw en met het oorspronkelijke volgnummer opgenomen in het kandidatenregister. De klager ontving hierover een schriftelijke bevestiging.

Voorlopig ga ik er vanuit dat we de vragenlijst die u ons bezorgde niet invullen. Indien u daar toch op staat, verwacht ik van u een reactie. Dat kan ook via e-mail marc.vanden.eynde@lmh.woonnet.be

Met vriendelijke groet

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Vanden Eynde', written over a horizontal line.

Marc Vanden Eynde
Directeur

1. Het begrip klacht volgens het klachtendecreet

Een klacht is een manifeste uiting (mondeling, schriftelijk of elektronisch), waarbij een ontevreden burger klaagt over een al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Evenwel

Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding of van een vraag om informatie. Het niet correct inspelen op een melding of vraag om informatie, kan wel aanleiding zijn tot het formuleren van een klacht.

Hier is het aangewezen dat wordt vastgesteld binnen de maatschappij vanaf welk ogenblik een melding een klacht kan worden. Vb. als een huurder een defect heeft gemeld en deze melding (herhaaldelijk) niet correct werd afgehandeld, opgevolgd of er geen correcte communicatie gebeurde naar de huurder (vb. deze melding betreft een vraag om herstelling die niet voor rekening van de SHM is of deze melding handelt over een herstelling die door ons werd aangevraagd bij de betrokken aannemer of leverancier en die daar in behandeling is, enz.)

De klachtenprocedure geldt niet voor

algemene klachten over regelgeving
algemene klachten over het (al dan niet gevoerd) beleid
klachten over beleidsvoornemens of verklaringen

Maar

Omwille van het gevolg van het formuleren van een klacht, waarbij tenslotte een hele procedure op gang komt, lijkt het aangewezen binnen de maatschappij in de aanmeldingsprocedure van de klacht enig formalisme te hanteren, zodat de klacht een duidelijke schriftelijke neerslag verkrijgt.

Omwille hiervan is het aangewezen dat "telefonische" of "elektronische" klagers worden uitgenodigd om samen met de "klachtenbehandelaar" een schriftelijke neerslag van de klacht te maken en deze te dateren en te laten ondertekenen.

Niet elke klacht krijgt een staartje

Sommige klachten moeten niet (per definitie) worden behandeld. Het gaat om anonieme klachten, klachten waarvan de feiten meer dan een jaar in het verleden liggen, klachten waarvoor de klager geen belang kan aantonen (wel eerst vragen belang aan te tonen), klachten waaraan feiten of handelingen ten grondslag liggen waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is (als deze niet werd aangewend) en klachten waarvoor een jurisdictioneel beroep aanhangig is.

Niet elke klacht handelt over een fout of tekortkoming

Klachten kunnen manifest ongegrond zijn of handelen over zaken die niet onder de bevoegdheid van een SHM vallen.

Non bis in idem

Sommige mensen willen over eenzelfde onderwerp of voorwerp meerdere keren een klacht indienen. De nieuwe klacht over hetzelfde onderwerp dient enkel opnieuw behandeld te worden als er nieuwe elementen inzitten. Zoniet, kan de klacht worden doorverwezen naar externe (beroeps)instanties.

Taal

Klachten dienen gesteld te zijn conform de taalwetgeving. Het Nederlands is de bestuurstaal, met uitzondering van de faciliteitengemeenten. De klachtenbehandelaar hanteert bij de klachtenbehandeling dan ook steeds het Nederlands, tenzij het gaat om een klacht in het Frans in één van de faciliteitengemeenten, afkomstig van een klager uit een faciliteitengemeente, die dan ook in het Frans moet behandeld worden.

Vanuit het principe van hoffelijkheid en beleefdheid moet een klachtenbehandelaar ook klachten behandelen die zijn gesteld in een courante taal (Frans, Engels) en die gemakkelijk verstaanbaar zijn zonder tussenkomst van een tolk of vertaaldienst. De communicatie gebeurt in deze gevallen evenwel steeds in het Nederlands.

Klachten niet behandelen

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

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

Indien aan een klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de burger, vervalt de verplichting tot behandeling van de klacht.

2. Klachten behandelen

1) registratie

Welke gegevens moet uw klachtenregister omvatten:

- 1) datum van ontvangst van de klacht
- 2) ontvanger van de klacht
- 3) persoonsgegevens en hoedanigheid van de indiener van de klacht
- 4) drager van de klacht (fax, mail, brief,..)
- 5) via welke weg werd de klacht ontvangen (rechtsreeks, via kabinet, anders)
- 6) omschrijving of samenvatting van de klacht
- 7) verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- 8) resultaat van de klachtenbehandeling
- 9) ontvankelijkheid/onontvankelijk (reden)
- 10) gegrond/ongegrond
- 11) opgelost/niet opgelost
- 12) klachtenbehandelaar binnen de SHM
- 13) beoordeling van de klacht via de ombudsnormen(*)
- 14) datum waarop de klacht afgehandeld is

- 15) datum van mededeling van de beslissing
- 16) ondernomen of te nemen maatregelen (indien van toepassing)

ombudsnormen:

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

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

Voor meer info zie: http://www.claamseombudsdienst.be/behandeling_body.html#E

2) wie behandelt de klacht?

Een inkomende klacht kan nooit behandeld worden door een persoon die bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De klacht kan ook nooit behandeld worden door de persoon die de schriftelijke correspondentie die aanleiding heeft gegeven tot de klacht, heeft ondertekend.

Deze personen kunnen uiteraard wel bij het onderzoek worden betrokken.

3) de klachtenbehandeling

1) ontvangstmelding binnen 10 dagen (kan ook per fax of mail)

Bij deze ontvangstmelding kan meteen informatie worden gegeven over de verdere afhandeling. Hierin staat ook vermeld wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht. Daarnaast is het aangewezen de exacte datum van ontvangst van de klacht te vermelden.

In specifieke gevallen waarin de mogelijkheid tot een georganiseerd beroep voorzien is dienen de modaliteiten hiertoe te worden meegedeeld.

2) termijn van afhandeling: 45 dagen: binnen deze termijn kan de burger een antwoord of een voorstel tot oplossing verwachten

3) klachtenbehandelaar: binnen de SHM moet een onafhankelijke klachtenbehandelaar worden aangesteld. Deze persoon heeft volgende taken:

- behouden van het overzicht over de klachtenbehandeling
- archiveren van de klachten
- detecteren van weerkerende klachten
- formuleren van suggesties voor pro-actief optreden
- stroomlijnen van de klachtenopvolging

Het is noodzakelijk dat binnen elke SHM formeel iemand als klachtenbehandelaar wordt aangeduid. Wie deze taak best op zich neemt, hangt af van de omkadering en de schaal van de SHM. Het is hierbij niet noodzakelijk zo dat elke klacht rechtstreeks naar de klachtenbehandelaar gaat. Het is perfect mogelijk dat binnen de SHM een eerste aanspreekpunt wordt aangeduid.

4) beleidsrapportering

Elk jaar moet voor 1 maart schriftelijk verslag uitgebracht worden aan de Vlaamse ombudsman.

In dat verslag dienen volgende zaken minstens te worden vermeld:

De gegevens van het klachtenregister, een toelichting bij dat klachtenregister, een korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling binnen de SHM en 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 SHM.

Gegevens SHM

Klachtenformulier

Datum ontvangst klacht:

Volgnummer klacht:

Naam van het personeelslid dat het klachtformulier opmaakt en drager van de klacht:

De indiener van de klacht

Naam en hoedanigheid:

Adres en telefoonnummer, fax, e-mail

Heeft de indiener een vertrouwenspersoon aangeduid of elders adres gekozen?

Gegevens:

Hoe werd de klacht ontvangen? (rechtstreeks, kabinet, inspectie,...)

Voorwerp van de klacht:

Datum van verzending van de ontvangstmelding:

Resultaat van de klachtenbehandeling:

Ontvankelijk of onontvankelijk?

Indien onontvankelijk: motivering:

Gegronnd of ongegrond?

Opgelost of niet opgelost?

Wie treedt op als klachtenbehandelaar binnen de SHM? :

Beoordeling van de klacht in overeenstemming met de ombudsnormen:

Schrappen wat niet van toepassing is:

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

Datum waarop de klacht is afgehandeld:

Datum van de mededeling van de beslissing:

Ondernomen of te ondernemen maatregelen (indien van toepassing)

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: c.v. LIMBURGS TEHUIS
Gouverneur Roppesingel 133 – 3500 HASSELT

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12 *

* Het aantal schriftelijke klachten is klein. De oorzaak hiervan is te vinden in het feit dat 99 % van de klachten door onze huurders rechtstreeks telefonisch worden doorgegeven :

- Aan de technische dienst : Het gaat dan over uit te voeren herstellingswerken aan hun huurwoning – De klachten betreffende de centrale verwarming worden nog dezelfde dag opgelost door een onze maatschappij aangestelde externe aannemer tenzij er vervangstukken dienen besteld te worden.

De klachten voor onze eigen technische dienst worden in een werkschema opgenomen.

De dringende werken worden eerst uitgevoerd.

Minder dringende zaken worden binnen de twee weken behandeld.

Buitenwerken worden behandeld wanneer de weersomstandigheden het toelaten.

De klachten betreffende lekke daken worden uitbesteed aan externe firma's. Kleine werkzaamheden worden meestal uitgevoerd binnen de 14 dagen. Bij grote vervangingen dient meestal voorafgaand een prijsofferte opgevraagd te worden.

- Aan de sociale dienst De telefonische vragen door de kandidaat-huurders betreffende de verwachtingen omtrent de toewijzing van een sociale woning worden onmiddellijk telefonisch beantwoord.

- Aan telefonische klachten omtrent burenhinder of slecht onderhoud van woning/appartement wordt als de klacht ontvankelijk wordt geacht schriftelijk gevolg gegeven :

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	Max. 5
	meer dan 45 dagen:	/
	gemiddelde:	/

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

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:	12
---------------------------------------	-----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	9
	deels gegrond:	2
	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:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	12
Afdoende motivering:	12
Gelijkheid en onpartijdigheid:	12

Onvoldoende bereikbaarheid:		Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	12
Onheuse bejegening:		Redelijkheid en evenredigheid:	12
Andere:		Correcte bejegening:	12
		Actieve dienstverlening:	12
		Deugdelijke correspondentie:	12
		Vlotte bereikbaarheid:	12
		Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	12
		Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	12
		Redelijke behandeltermijn:	12
		Efficiënte coördinatie:	12
		Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	12

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:	1
	telefoon:	5
	fax:	
	bezoek:	3

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	8
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	3
	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; Sluikstorten – geluidsoverlast door mens of dier – langdurig stationeren voertuigen op straat + geluidsoverlast vrachtwagen -
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; sluikstorten – verwaarlozing rond huurwoning – burenruzie -
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Alle onder punt 2 genoteerde klachten werden ontvankelijk verklaard en behandeld gezien ze allen de leefbaarheid in de sociale woonwijken ten goede komen. Aan onze schriftelijke verzoeken om zich in regel te stellen met de reglementen van onze huurovereenkomst wordt vrij onmiddellijk gevolg gegeven.

Sommige klachten keren na verloop van tijd echter terug waarna onze maatschappij opnieuw dient op te treden.

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?

Teneinde de efficiëntie, de klantgerichtheid en dienstverlening naar de kandidaat-huurders en de huurders toe te optimaliseren werd het personeel ingedeeld in clusters.

De administratieve taken van de sociaal assistent worden herzien zodat er méér tijd vrijkomt voor huisbezoeken en persoonlijk contact op de woonwijken.

De resultaten hiervan zullen op termijn een verbetering van de werking van onze maatschappij tot gevolg hebben.

5. Procedure van de klachtenbehandeling : Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Aan de inkomende klachten wordt onmiddellijk of desgevallend zo snel mogelijk het gepaste gevolg gegeven, hetzij door het uitvoeren van de nodige herstellingswerken door onze eigen technische dienst of door externe uitvoerders in opdracht van onze maatschappij.

Huurders en kandidaat-huurders worden zo efficiënt mogelijk te woord gestaan . Indien de aard van de klacht dit vereist wordt er een huisbezoek gebracht door de sociaal assistent of door een afgevaardigde van onze maatschappij.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: C.v. Maaslandshuis

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	15

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

Aantal onontvankelijke klachten:	4
----------------------------------	---

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:	3
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

Aantal ontvankelijke klachten:	11
--------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	9
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	15
	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:	15
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	7
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen: (Kwv)	2

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal *gegronde/deels gegronde/ongegronde* klachten;
- het aantal *opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde)* klachten;
- het aantal (deels) *gegronde* klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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](#)

KLACHTEN 2007

Afzender	Datum brief	Datum binnengekomen	Aangetekend of gewone zending	Omschrijving klacht	Gevolg
	8/01/2007	9/01/2007	Aangetekend	Koc	Brief 07/0016/VDK dd. 12/01/2007
	29/01/2007	30/01/2007	gewone zending	Koc	Brief 07/0050/VDK dd. 06/02/2007
	30/01/2007	1/02/2007	Aangetekend	Koc	Aangetekende brief 07/0049/VDK dd. 06/02/2007
		16/02/2007	gewone zending	De	Mandeling besproken en heeft debetnota betaald op 04/06/2007
	22/02/2007	23/02/2007	Aangetekend	GE	Aangetekende brief 20070226/TD JC/78
	4/04/2007	6/04/2007	gewone zending	Or	Starting op 15/06/2007 (ov 2005 en 2006)
	6/04/2007	11/04/2007	gewone zending	ko	<i>woning is protestantse inwendig</i> Brief dd. 23/05/2007 - 2007/0454-004
	27/04/2007	2/05/2007	gewone zending	Be	Directeur contact met VOD
	22/05/2007	23/05/2007	gewone zending	Ve	Starting op 15/06/2007 (ov 2005 en 2006)
	8/06/2007	11/06/2007	gewone zending	Or	kapvergunning nodig, opdracht doorgegeven op 21/12/2007
	27/06/2007	28/06/2007	Aangetekend	Or	Brief dd. 26/07/2007 - 07/0260/VDK
	27/06/2007	28/06/2007	gewone zending		Starting op 15/06/2007 (ov 2005 en 2006)
	3/07/2007	4/07/2007	gewone zending	Or	Brief 2007/PDM/VRH dd. 24/07/2007
	9/07/2007	11/07/2007	gewone zending	He	brief dd. 05/11/07
	30/10/2007	2/11/2007	gewone zending		

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: Maatschappij voor de Huisvesting,
Plantijnlaan 2, 2220 Heist-op-den-Berg

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	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:	
	Mondeling : de schriftelijke bevestiging is ons nooit terugbezorgd.	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:	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:	2
	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.

Categorie 1 : uitbetaling waarborg : 1gegronde, 1 opgeloste, 1gegronde klacht per toegepaste ombudsnorm

Categorie 2 : huurberekening : 1 gegronde, 1 opgeloste, 1 gegronde klacht per toegepaste ombudsnorm

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Klacht 1 : uitbetaling waarborg : de uitbetaling van de waarborg na de verhuis van een huurder zat ingewikkeld ineen en er was tevens een fout geslopen in de berekening. Het ging om een zeer oude waarborg waarop de huurder meende interesten te ontvangen wat echter niet het geval was. Er was tevens een 1^{ste} maand huur inbegrepen wat uiteraard bij verhuis niet terugbetaald wordt. Na voldoende schriftelijke uitleg is deze zaak opgelost, de waarborg is correct uitbetaald.

Klacht 2 : een huurder hoopt minder huur te moeten betalen omdat hij vermoedt dat zijn huidig inkomen 20 % lager ligt dan het inkomen van het referentiejaar. Na berekening echter blijkt dit niet het geval te zijn. De huurder schakelt dan zijn advocaat in omdat hij denkt dat hij toch gelijk heeft. Aan de advocaat werd ook alles gedetailleerd uitgelegd zodat deze het correct kan uitleggen aan onze huurder. Het huidig inkomen was géén 20 % lager dus de huurberekening kon niet aangepast 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Een brief met de klachtbevestiging wordt binnen een termijn van 7 werkdagen naar de persoon gestuurd die ons de klacht bezorgde.

Nadien wordt deze persoon telkens schriftelijk op de hoogte gebracht van elke handeling betreffende zijn klacht. Het probleem wordt steeds binnen de 45 dagen opgelost.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:
Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	14 dagen
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	14 dagen

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:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

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:	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:	

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 betrof een ongegronde klacht.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

- slechts 1 klacht !
- klacht ingevolge relationele problemen tussen ex-partners;

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Geen

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Iedere bemerking van de huurder wordt opgevolgd en krijgt een passende oplossing.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

MERELBEEKSE SOCIALE WONINGEN

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	9
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	

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:	4
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

Aantal ontvankelijke klachten:	5
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	3
	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:	2
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	3
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:	
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	8
	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.

Onderhoud en herstellingen:

- | | | | | |
|---|-----------|---|-------------|---|
| - Het terugkeren van bepaalde technische klachten. | Gegronde: | 3 | Ongegrond: | 3 |
| | Opgelost: | ? | Onopgelost: | ? |
| - Discussie onderhoud vertrokken huurder/nieuwe huurder | Gegronde: | 1 | Ongegrond: | 0 |
| | Opgelost: | 1 | Onopgelost: | 0 |

Teruggave huurwaarborg:

- | | | | | | |
|-------------------------|-----------|---|-------------|---|-----------|
| - Discussie einde huur. | Gegronde: | 1 | Ongegrond: | 0 | Opgelost: |
| | Opgelost: | 1 | Onopgelost: | 0 | |

Klachten over aannemer:

- | | | | | | |
|--------------------------|-----------|---|-------------|---|-----------|
| - Beleefdheid arbeiders. | Gegronde: | 0 | Ongegrond: | 1 | Opgelost: |
| | Opgelost: | 1 | Onopgelost: | 0 | |

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De meeste klachten situeren zich onder de noemer onderhoud en herstellingen. Vooral bij vocht- en schimmelproblemen is de oorzaak niet altijd eenvoudig te achterhalen of aan te tonen waardoor een herstelling niet altijd voldoende efficiënt blijkt te zijn.

Verder is de vaststelling omtrent het onderhoud van de woning en de verschuldigde huishuur bij einde huur en inhuurname soms voor discussie vatbaar.

Algemeen kunnen we stellen dat het aantal klachten beperkt bleef in 2007 doordat onze SHM tracht op elke melding zo snel en correct mogelijk te reageren.

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 is aangewezen steeds zo duidelijk mogelijk te communiceren naar de (kandidaat-)huurders en daarbij de regelgeving zo strikt mogelijk te volgen om discussie of interpretatie te voorkomen. Een dagelijkse communicatie met de aannemer zorgt voor een vlotte reactie op technische klachten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

23.01.2007

Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid over de werking en handelingen van de dienst. (zowel handelen als niet-handelen)

Klachten moeten betrekking hebben op een concrete handelwijze in een bepaalde aangelegenheid of een concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

Algemene klachten over regelgeving

Klachten over beleidsvoornemens of verklaringen

Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding en een vraag om informatie.

Het niet correct inspelen op meldingen en vragen kan wel aanleiding geven tot het formuleren van een klacht.

Klachtenbehandelaar

De klachtenregistratie gebeurt door één persoon. De klachtenbehandelaar zal onafhankelijk en gebonden aan het beroepsgeheim de klacht onderzoeken.

Procedure

1. Ontvangst van een klacht + ontvankelijkheidonderzoek

Een klacht wordt gemeld via brief, fax, e-mail of mondeling op bureel.

Volgende klachten worden niet behandeld:

- anonieme klachten
- meer dan één jaar oude klachten
- gerechtelijke procedure
- indien de klacht betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend
- als georganiseerd beroep mogelijk is (bv. via toezichthouder)
- indien de klager geen belang kan aantonen

De klacht wordt onmiddellijk geregistreerd in het klachtenregister.

Van de klacht wordt een dossier aangemaakt. Het klachtenformulier wordt ingevuld.

De verzoeker krijgt binnen de 5 werkdagen een brief dat zijn klacht ontvangen is en zorgvuldig zal worden onderzocht.

Er wordt bekeken of de klacht ontvankelijk is. Zoniet wordt de verzoeker onmiddellijk doorverwezen naar de instantie waar hij wel terecht kan.(aandacht voor goede doorverwijzing naar de juiste instantie!)

2. Inhoudelijk onderzoek van de klacht

De onderzoeker van de klacht is de contactpersoon voor het dossier. De onderzoeker verzamelt de nodige elementen om tot een gemotiveerd oordeel te kunnen komen over de gegrondheid van een klacht en de mogelijke oplossing.

3. Gemotiveerd antwoord

Binnen de 45 dagen na aanvang van de procedure ontvangt de klager een gemotiveerd antwoord.

Indien de procedure binnen de 45 dagen niet kan afgerond worden, ontvangt de klager een brief met de tussentijdse stand van zaken.

In de brief wordt steeds vermeld dat men zich kan wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst, indien men niet tevreden is met de oplossing die wordt aangeboden.

4. uitvoering en opvolging

De verdere uitvoering gebeurt in overleg met de directeur en de voorzitter.

Jaarlijks wordt aan de Vlaamse Ombudsdienst verslag uitgebracht over de interne klachtenbehandeling.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **cvba MIJN HUIS**

Totaal aantal klachten: **27**

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum 0-45 dagen: 26

van de klacht en de verzenddatum
van uw antwoord 1
meer dan 45 dagen: 11.22
gemiddelde:

Aantal onontvankelijke klachten: **8**

Aantal onontvankelijke klachten volgens Al eerder klacht ingediend: 2
reden van onontvankelijkheid

Meer dan een jaar voor indiening: 0

Nog niet alle beroepsprocedures aangewend: 0

Jurisdictioneel beroep aanhangig: 0

Kennelijk ongegrond: 2

Geen belang: 1

Anoniem: 3

Beleid en regelgeving: 0

Aantal ontvankelijke klachten: **19**

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid 17
gegrond:

deels gegrond: 1

ongegrond: 1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing 17
opgelost:

deels opgelost: 1

onopgelost: 0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1

Te lange behandeltermijn:	9
---------------------------	---

Ontoereikende informatieverstrekking:	0
---------------------------------------	---

Onvoldoende bereikbaarheid:	1
-----------------------------	---

Onheuse bejegening:	0
---------------------	---

Andere:	7
---------	---

Aantal klachten volgens de drager 17
brief:

mail: 4

telefoon: 6

fax: 0

bezoek: 0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen 26
rechtstreeks van burger:

**Vragenlijst voor het verslag 2007
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

via kabinet:	0
via Vlaamse ombudsdienst:	1
via georganiseerd middenveld:	0
andere kanalen:	0

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

ANDERE

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

HUURRECHTEN(inwon kin, kleink,samenw

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Andere: 0

LEEFBAARHEID

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	4

ONDERHOUD

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	2

WERKEN TLV AANN

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	0

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

WERKEN TLV SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

**Vragenlijst voor het verslag 2007
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **CVBA Nieuw Dak**

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:	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 onontvankelijke klachten:		7

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	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:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: nieuwe wetgeving kooprecht menselijke vergissing werking diensten	1 1 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:	6
--	--------	---

	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen: inspectie RWO	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.

Categorie	gegrond	deels gegronde	ongegronde	opgelost	deels opgelost	onopgelost
Wetgeving		2	2	4		
Werking diensten	2			2		
Menselijke vergissing		1		1		

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Klachten over werking diensten leiden tot evaluatie van de werking en zonodig bijsturing. De ingewikkelde wetgeving maakt soms dat mensen, omwille van onvoldoende kennis, zich onheus behandeld vinden.

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?

Medewerkers hebben cursus gevolgd in eenvoudig brieven schrijven om de ingewikkelde wetgeving op een zo eenvoudig mogelijke manier duidelijk te maken. Wijzigingen in het softwarepakket om nog accuratere opvolging van meldingen mogelijk te maken.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Klachtenprocedure opgesteld en klachtencoördinator aangesteld.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: CV Nieuw Sint-Truiden

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:	19,16

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

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:	1

Aantal ontvankelijke klachten:	11
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	10
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	10
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	7

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:	12
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	11
	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.

2.1. Burenruzies / geluidsoverlast e.d.: 4 gegronde klachten – 0 ongegrond

2.2. Klachten aanrekening kosten via aannemer onderhoud CV: 3 gegronde klachten - 1 ongegrond

2.3. Klachten mbt huurwoning: 3 gegronde – 0 ongegrond

2.4. Diverse aangelegenheden: 2 gegronde – 0 ongegrond

3. Klachtenbeeld 2007

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Zie indeling onder 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?

Algemene briefwisseling aan de huurders ivm geluidsoverlast / burenhinder enz.
Concrete opvolging / behandeling / afhandeling van diverse klachten

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Klacht wordt genummerd

Datum ontvangst wordt genoteerd in overzichtstabel

Klacht wordt behandeld door Directeur of Hoofd Techn. Dienst

Gegeven gevolg wordt genoteerd

Er wordt een schriftelijke melding gemaakt van ontvangst + gegeven gevolg aan klager

Klacht wordt opgevolgd tot volledige afhandeling

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: NINOVE – WELZIJN CVBA

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:	30

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:	
	Niet bevoegd	1

Aantal ontvankelijke klachten:	8
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	deels opgelost:	3
	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:	7
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:	
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	3

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	7
	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.

Alle gegronde en deels gegronde klachten hebben betrekking op de uitvoeringstermijn van de nodige herstellings- of verbeteringswerken.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Alle klachten hebben betrekking op de uitvoeringstermijn van noodzakelijke herstellings- of verbeteringswerken.

Niet alle herstellings- en/of verbeteringswerken kunnen onmiddellijk, hetzij door de technische dienst van de vennootschap hetzij door externe annemers, worden 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?

Geen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Zie afzonderlijk document “Procedure klachtenbehandeling”

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](#)

C.V.B.A. NINOVE - WELZIJN

Acaciastraat 1, 9400 NINOVE

Coöperatieve Vennootschap met Beperkte Aansprakelijkheid

Sociale huisvestingsmaatschappij erkend door de VHM onder het nummer 4240

Tel : 054/31.86.66

Email : info@ninovewelzijn.woonnet.be

Fax : 054/32.78.31

BTW BE 0400.312.466

RPR DENDERMONDE

Bank van de Post 000-0010362-80

PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING

Wat wordt verstaan onder een klacht ?

- Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid over de werking en handelingen van de

vennootschap (= zowel handelen als niet-handelen).

- Een klacht moet betrekking hebben op een concrete handelswijze in een bepaalde situatie of aangelegenheid of op een concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

- De klachtenprocedure is niet van toepassing voor :

- algemene klachten over regelgeving(en);
- klachten over beleidsvoornemens en/of -verklaringen.

- Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding en/of een vraag om informatie.

- Het niet correct of laattijdig ingaan op meldingen en/of vragen kan wel aanleiding geven tot het

formuleren van een klacht.

Klachtenbehandelaar

De klachtenregistratie gebeurt door de Directeur van de vennootschap. Hij zal onafhankelijk en gebonden aan het beroepsgeheim de klachten onderzoeken.

Procedure

1. Ontvangst van een klacht + ontvankelijksonderzoek

- Een klacht kan gemeld worden via brief, fax, e-mail, telefoon (mits identificatie van de klager) of

mondeling op het bureel van de vennootschap.

- Volgende klachten worden niet behandeld :

- anonieme klachten
- meer dan één jaar oude klachten en/of feiten
- gerechtelijke procedures
- klachten die betrekking hebben op feiten waarvoor reeds eerder een klacht ingediend werd
- klachten waarvoor een georganiseerd beroep mogelijk is (vb. via de toezichthouder)
- klachten waarvoor de klager geen belang kan aantonen.

- De klacht wordt onmiddellijk geregistreerd in het klachtenregister.

- Van de klacht wordt een dossier opgemaakt en het klachtenformulier wordt ingevuld.

- Aan de indiener van de klacht wordt binnen de vijf werkdagen een brief gestuurd met de melding dat zijn klacht ontvangen werd en zorgvuldig zal onderzocht worden.

- Van elke klacht wordt nagegaan of ze ontvankelijk en gegrond is. Indien dit niet het geval is wordt de indiener hiervan onmiddellijk op de hoogte gebracht en wordt hij desgevallend doorverwezen naar de voor zijn klacht bevoegde instantie of dienst.

2. Inhoudelijk onderzoek van de klacht

- De onderzoeker van de klacht is de contactpersoon voor het dossier. De onderzoeker verzamelt de nodige elementen om tot een gemotiveerd oordeel te kunnen komen over de gegrondheid van de klacht en de mogelijke oplossing.

3. Gemotiveerd antwoord

- Binnen de 45 dagen na aanvang van de procedure ontvangt de klager een gemotiveerd antwoord.
- Indien de procedure niet kan afgerond worden binnen de 45 dagen, ontvangt de klager een brief met vermelding van de tussentijdse stand van zaken.
- In de brief wordt steeds vermeld dat de klager zich kan wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst wanneer hij niet tevreden is met de aangeboden oplossing.

4. Uivoering en opvolging

- De verdere uitvoering gebeurt in overleg met de verantwoordelijke van de dienst.
- De klachtenbehandelaar (= Directeur) dient van de verdere stappen op de hoogte te worden gebracht.
- Jaarlijks wordt aan de Vlaamse Ombudsdienst verslag uitgebracht over de interne klachtenbehandeling.

De Voorzitter

De Directeur

W. DE GROOTE

D. LEIRENS

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

cv Ons Dak

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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:	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:	

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:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Eén ongegronde klacht.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Eén klacht over vermeende onheuse behandeling door een medewerker: klacht over roddel in een woonwijk.

Met klachtindiener werd telefonisch contact opgenomen.

Medewerker werd gehoord.

Klachtindiener werd schriftelijk geantwoord.

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?

Klachten worden genoteerd.

Er volgt binnen de week ontvangstbevestiging.

Klachtbehandeling volgt onmiddellijk (binnen de 14 dagen).

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:
CVBA ONS DORP – IJZERSTRAAT 2 – 8930 MENEN

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

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

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:	/

Aantal ontvankelijke klachten:	4
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	/
	deels gegrond:	4
	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	
	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:	/
Actieve dienstverlening:	/
Deugdelijke correspondentie:	/
Vlotte bereikbaarheid:	/
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	/
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	/
Redelijke behandeltermijn:	/
Efficiënte coördinatie:	/

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:

3

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:	/
	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.

Deels gegronde klachten : 4

Opgeloste klachten : 4

Overeenstemming met het recht : 1

Respect voor de persoonlijke levenssfeer : 3

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De klachten gingen voornamelijk over geluidsoverlast gerelateerd aan drugs- en/of alcoholgebruik + het niet respecteren van het inwendig huurreglement (schotelantenne).

De behandeling verliep telkens met de rechtbank.

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: Ons Onderdak cvbaso Ieper

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 nl. 7 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:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	
	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:	1
Andere: klacht over derde	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:	2
	mail:	
	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:	
	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 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Omschrijving klacht 1 : 05.04.2007 : klachten over bewoner Luc Dehem ivm. nachtlawaai en wangedrag door vrienden door klager André Bouchaert, appartementsgebouw De Sterre te Ieper.

Ondernomen maatregel : brief aan Luc Dehem (aangetekend + per drager 13/04/2007) / uitvoerig gesprek met André Bouhaert op 12/04/2007)

Omschrijving klacht 2 : 05.04.2007 : Emmanuel Himbert klaagt over telefoongesprek met sociaal assistente Martine Vangansbeke : "Ze mag minimum van elementaire beleefdheid aan de dag leggen – zeer onbeleefd aan de telefoon". niet ontvankelijk verklaard gezien : klager is gekend, woont vermeend samen met Nancy Mortier, respecteert haar privacy niet. Hem daarop wijzend is het tot een dispuut gekomen waarbij de medewerker zich inhoudelijk correct heeft gedragen. De toon van het gesprek was wellicht kordaat en kort.

Ondernomen maatregel : brief aan klager + medewerker erop gewezen ook in moeilijke omstandigheden vriendelijk proberen te zijn.

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: [CVBA ONZE WONING, Antwerpen](#)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	21

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	21
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	12

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:	5
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	4
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	4

Aantal ontvankelijke klachten:	8
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	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:	21
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	14
	andere kanalen:	2

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Betreffende een verhuring, toewijzing of actualisatie – 4 ongegronde klachten

Betreffende een herstelling, vervanging – 5 gegronde en 3 deels gegronde klachten – allen opgelost

Betreffende eindafrekeningen, terugbetaling waarborg – 4 ongegronde klachten

Betreffende burenhinder, onderhoud patrimonium – 5 ongegronde klachten

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007. De gegronde klachten betreffen allen technische klachten die omwille van ouder wordend patrimonium en de reorganisatie van onze technische dienst als ontvankelijk konden beschouwd worden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Er is een brochure uitgegeven aan alle huurders met daarin uitleg over de procedure om een probleem te signaleren en bijkomend staken in deze brochure losse steekkaarten voor de melding van problemen en/of klachten

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten? geen

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is. NVT

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: PERISFEER C.V.B.A. –
Boterlaarbaan 336-338 te 2100 Deurne-Antwerpen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	15

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	15
	meer dan 45 dagen:	0
	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:	1
	Beleid en regelgeving:	

--	--	--

Aantal ontvankelijke klachten:	14
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	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:	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:	15
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	7
	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.

- 2 ongegronde klachten met betrekking tot de sociale dienst, 1 omtrent de leegstand van een appartement en dit naar aanleiding van een juridische procedure en 1 naar aanleiding van een inschrijving van een kandidaat-huurder die misnoegd was omwille van de lange wachttijd.
- 10 klachten omtrent technische aangelegenheden binnen het patrimonium, waarvan 6 gegronde, 3 deels gegronde en 3 ongegronde klachten. Deze klachten zijn vaak te wijten aan een verouderd patrimonium. Bovendien is onze maatschappij voor het uitvoeren van specifieke herstellingswerken (lift, centrale verwarming) afhankelijk van externe bedrijven (derden).
- 2 ongegronde klachten met betrekking tot de huuradministratie, waarvan 1 klacht omtrent een huurprijsherziening en 1 klacht omtrent een afrekening van de collectieve centrale verwarming.

Op één technische klacht na werden alle gegronde en deels ongegronde klachten per categorie volledig opgelost. Deze éne klacht betreft echter een structureel probleem aan een gebouw waarvoor globale herstellingswerken voorzien zijn in de toekomst.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De gegronde klachten zijn voornamelijk technische klachten die meestal te wijten zijn aan een verouderd patrimonium. Klachten worden onderzocht en zo spoedig mogelijk (soms via derden) verholpen. De ontvangen klachten, zowel gegrond, deels gegrond ofwel ongegrond, per categorie zijn niet het gevolg van een functioneel of organisatorische probleem binnen de maatschappij, maar berusten ofwel op een technische of juridische grond.

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?

Trachten om klachten zo spoedig mogelijk te onderzoeken en de klager in kennis te stellen van het gevolg dat gegeven zal worden aan de klacht. Belangrijk is om een klacht snel af te handelen, indien dit echter door omstandigheden niet mogelijk is is het een prioriteit om de klager uitgebreid te informeren over de stand van zaken van zijn/haar dossier met een prognose van de afhandeling.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Niet van toepassing.

Suggesties?

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

Geen suggesties.

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](#)



PROVIDENTIA C.V.B.A.

Burgerlijke vennootschap die de vorm van een handelsvennootschap heeft aangenomen bij de rechtbank van koophandel te Brussel, nr 97.

Sociale huisvestingsmaatschappij door de VHM erkend onder nr 222/8.

Brusselsesteenweg 191 – 1730 Asse

O/Ref.: /29.18

U/Ref.:

© M.

Mevr. BARREZ
02/454.18.61

VLAAMSE OMBUDSDIENST
Leuvenseweg 86

1000 BRUSSEL

Asse, 29 januari 2008

Ter attentie van: Carine DEPAEPE

Geachte,

Betreft: Rapportage eerstelijnsklachten – jaar 2007.

Gevolggevend aan het “klachtendecreet” kunnen wij u meedelen dat onze maatschappij gedurende het afgelopen jaar 2 klachten ontving.

De technische meldingen die ons per brief, per mail of telefonisch werden meegedeeld, kregen binnen de kortst mogelijke tijd een oplossing.

De 1^{ste} klacht ging over ons gebouw gelegen [REDACTED] v.m. elektriciteitsproblemen.

Van uw dienst ontvingen wij hieromtrent eveneens een schrijven, dd. 12.11.2007.

Wij hebben u hierop geantwoord in datum van 22.11.2007.

De elektriciteitsproblemen werden intussen opgelost.

Zoals reeds in 't kort meegedeeld in ons schrijven van 22.11.2007 gaat het gebouw [REDACTED] een grondige renovatiebeurt krijgen in 2008. De werken zijn aanbesteed en wachten op goedkeuring om van start te kunnen gaan.

De renovatie van het gebouw zal volgende werken omvatten :

- gevelbekleding
- nieuwe dakbedekking
- vernieuwen van ramen en deuren
- nieuwe isolatie
- het brandveilig maken van de gemeenschappelijke delen
- vernieuwen van ondergrondse garageaansluitingen

De werken worden eerstdaags besteld en in de loop van de maand februari 2008 zal er een info-vergadering plaatsvinden met de bewoners van het appartementsgebouw i.v.m. de planning der uit te voeren werken.

De 2^{de} klacht ging uit van [REDACTED] die een woning met 3 slaapkamers betrok in [REDACTED]. Zij vroeg een mutatie aan naar een andere woning. Haar 3 kinderen hadden constant last van respiratoire aandoeningen, genre persisterend astma (verklaring per brief van het ziekenhuis Inkendaal) en dit zou te wijten zijn aan het verwarmingssysteem in de woning (warmelucht verwarming).

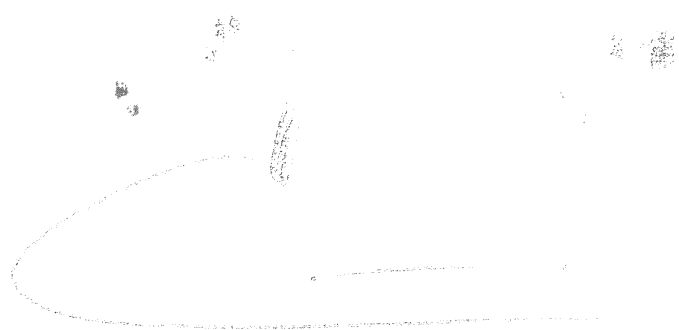
Mevrouw is intussen verhuisd naar de privé sector, maar staat op onze wachtlijst ingeschreven voor de gemeenten Grimbergen, Meise en Wemmel.

Van zodra er een woning vrijkomt, aangepast aan haar gezinstoestand, zal zij opgeroepen worden.

Wij hebben haar dit per brief meegedeeld in datum van 26.3.2007.

Ter informatie laten wij u in bijlage kopie geworden van de nota "Behandeling van vragen, problemen en klachten – klachtenprocedure" zoals die door onze raad van bestuur in datum van 7.9.2006 werd goedgekeurd.

Hopend u met deze gegevens van dienst te zijn geweest, tekenen wij met hoogachting.



K. JANSSENS.
Directeur,

Behandeling van vragen, problemen en klachten

A) Behandeling van vragen en problemen:

Wanneer je als huurder of kandidaat-huurder klachten, problemen en/of vragen hebt rond de dienstverlening, over bijvoorbeeld de toewijzing of de staat van de huurwoning, dan wil je deze liefst zo snel en efficiënt mogelijk opgelost zien. Daarvoor moet je eerst de zaak uitpraten met de sociale huisvestingsmaatschappij (SHM). Indien het niet lukt om een voor jou goede oplossing te vinden volg de in deze tekst genoemde klachtenprocedure.

De verschillende stappen in deze procedure:

- Meld het probleem aan de SHM
- Als dit niet lukt, maan de verhuurder schriftelijk aan om het probleem op te pakken.
- Als je probleem nog niet is opgelost wend je dan – en dan pas – naar de raad van bestuur van de SHM(klachtenprocedure)
- Pas als dit allemaal geen resultaat geeft kan je met je klacht alleen nog naar bepaalde instanties (beroepsprocedure)

Let wel op: de SHM is gebonden aan de sociale huurwetgeving. Ze kan je dus geen oplossing aanbieden die niet conform de sociale huurwetgeving is.

Mondeling signaleren van het probleem

Signaleer het probleem zo snel mogelijk aan de SHM. Dit kan best mondeling of telefonisch. Geef dit door aan een administratieve medewerker van de SHM.

Adres: Brusselsesteenweg 191 1730 Asse

Telefoon: 02/452.72.43 Elke voormiddag tussen 8.00u. en 12u. en in de namiddag van 12.30u tot 16.00u. en dit van maandag tot donderdag. Op vrijdag tot 15.15uur

Hou er rekening mee dat de SHM niet altijd onmiddellijk op je vraag of klacht kan ingaan. In ieder geval probeert de SHM dit binnen een redelijke termijn op te lossen.

Zeker als het over een technisch probleem in de woning gaat: geef duidelijk aan wanneer de SHM 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 SHM-aangestelde begeleider. Zet in dit schrijven een beknopte omschrijving van het probleem en vraag hoe en binnen welke termijn de SHM 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.

Je krijgt van de SHM een schriftelijke bevestiging dat je brief is aangekomen, dit binnen de 10 dagen. Hierin stelt de SHM of ze dit probleem kan opnemen, hoe en binnen welke termijn. Mogelijks vraagt de SHM 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.

De SHM zal het nodige gevolg geven aan je vraag door zelf een oplossing te vinden door je door te verwijzen naar de bevoegde dienst, persoon of aannemer. Hieromtrent krijg je zeker een antwoord binnen de vijfenveertig dagen na ontvangst van je brief.

B) De Klachtenprocedure:

De klachtenprocedure wordt geregeld door het klachtendecreet van 1 juni 2001. Door dat decreet krijgt iedereen het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling (SHM) over de handelingen en de werking van die bestuursinstellingen (SHM). Het gaat hier dus niet om de aanvraag tot onderhouds- of herstellingswerken. (zie hierboven)

- Een SHM is verplicht een klacht te behandelen indien:

-De identiteit en het adres van de klager bekend zijn.

-De klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

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

-Zodra de SHM aan diens klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.

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

-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 wordt behandeld.

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

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

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

-Klachten over de toewijzing van een woning:

Met de klachten over de toewijzing van een woning kan je terecht bij de Raad van Bestuur van de SHM. We spreken nu over de beroepsprocedure. Maar pas op: zij zullen deze klacht enkel opnemen als eerst de vorige stappen zijn afgewerkt.

Ten gevolge van de wijzigingen van het bestuurlijk beleid dienen de sociale huisvestingsmaatschappijen voortaan zelf klachten in eerste lijn te behandelen. De Vlaamse Ombudsdienst is vervolgens in tweede lijn bevoegd. De bevoegdheid van de Vlaamse ombudsman reikt niet tot de volledige werking en alle handelingen van de sociale huisvestingsmaatschappijen maar enkel in de mate dat die sociale huisvestingsmaatschappijen functioneren in uitvoering van taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaams Gewest behoren en voor zover die aan hen zijn toevertrouwd.

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:
S.M. voor Volkshuisvesting Willebroek c.v.b.a. – s.o.

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	4
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	16

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:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	2

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:	
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:	
	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:	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.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

Sint Niklase Maatschappij voor de huisvesting

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	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:	

Aantal ontvankelijke klachten:	5
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	3

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:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	5
	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 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Klachten over de wachttijd van de kandidaat-huurders: ongegrond

Klachten over herstellingen: 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM
HUURWONINGEN**

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: SOCIAAL WONEN amro Leuven Wijmanbestervweg 18 3020 Herent
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	14

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	10
	gemiddelde:	151

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:	2
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	2

Aantal ontvankelijke klachten:	9
--------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	0

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

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:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
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:	5
	mail:	1
	telefoon:	5
	fax:	1
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	13
	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: 6
- het aantal deels gegronde: 3
- het aantal ongegronde klachten: 0
- het aantal opgeloste : 3
- het aantal deels opgeloste: 3
- het aantal onopgeloste (gegronde) klachten; 2
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007

Ik vind dat onze klachtenbehandeling goed loopt. Het duurt soms lang om het opgelost te krijgen maar daarvoor moet je kunnen rekenen op bv goede aannemers, huurders die niet overdrijven, de nodige wettelijke bagage,...

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?

Een aantal ontevreden huurders die hun klacht hadden wegens onwetendheid hebben we kunnen oplossen door hen de wetgevind uit te leggen.

Een aantal klachten van gebreken na de renovatie (Tielt Winge) hebben we merendeels kunnen oplossen maar natuurlijk zijn er steeds gebreken waarover de huurder een klacht neerlegt die onontvankelijk zijn.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 basishnorm 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 2007
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

KOOPWONINGEN

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

SOCIAAL WONEN arto Leuven

Wijmaalsesteenweg 18 - 3020 HERENT

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	6
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	68

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:	
	Kennelijk ongegrond:	2
	Geen belang:	

	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

Aantal ontvankelijke klachten:	7
--------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	

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

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:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
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:	3
	mail:	4
	telefoon:	1
	fax:	1
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	8
	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; 4 / 3 / 2
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 4 / 2 / 3
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudanorm.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De klachten betreffende de inschrijvingsregisters voor sociale koopwoningen worden op zeer korte termijn beantwoord. Hier dienen wij ons uiteraard aan de regelgeving te houden.

Klachten betreffende de afwerking van de koopwoningen worden onmiddellijk doorgegeven aan de aannemer en architect. Voor de afhandeling hiervan zijn wij afhankelijk van de planning en goodwill van diezelfde aannemer.

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?

Allereerst wordt bekeken of een klacht ontvankelijk kan verklaard worden (evt. door een bezoek ter plaatse). Nadien wordt dit doorgegeven aan aannemer en ook intern verder opgevolgd.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen de SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

Sociale Woningen van Landen cvba – SHM 245.5

Hertog van Brabantlaan 61 te 3400 Landen

Tel. 011/88.21.58 – Fax 011/88.56.59 – Email: info@swlanden.woonnet.be

Onze Raad van bestuur heeft in zijn vergadering van 21 januari 2008 er kennis van genomen dat destijds geen klachtenprocedure werd opgesteld, noch een klachtenbehandelaar werd aangeduid omdat onze vennootschap o.a. over te weinig middelen (vooral personeel) beschikt om dit bijkomend takenpakket op zich te nemen.

In 2006-2007 heeft onze vennootschap haar huurpatrimonium met +/- 30% uitgebreid van +/- 365 naar +/- 500 woongelegenheden zodat de meeste aandacht van het administratief en technisch personeel uitging naar het verhuren van deze nieuwe woongelegenheden.

De vermelde Raad

1. ging akkoord dat voor het jaar 2007 op basis van de beschikbare geregistreerde telefonische en schriftelijke oproepen (dus ook klachten) die voor opvolging overgemaakt werden aan de betrokken dienst maar waarvan de genomen en/of nog te treffen maatregelen niet altijd als dusdanig elektronisch geregistreerd werden toch een werkelijkheidsgetrouw verslag over de interne klachtenbehandeling opgemaakt zou worden;
2. besliste voorlopig geen personeelslid als klachtenbehandelaar aan te duiden, maar op zoek te gaan naar een persoon met een onafhankelijk statuut, die in alle objectiviteit de klachten zou kunnen behandelen;
3. ging akkoord om op basis van het resultaat van 2007 de bijkomende werklast in te schatten;
4. ging akkoord om navraag te doen bij andere SHM's hoe zij dit geregeld hebben;
5. overwoog om in afwachting van een definitieve regeling voor 2008 eventueel een bestuurder aan te duiden die de behandeling van de klachten voorlopig op zich zou nemen;
6. besliste dit agendapunt op de Raad van 18 februari 2008 opnieuw te bespreken op basis van de ingewonnen informatie.

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	60

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

Zoals aangegeven werden de telefonische oproepen geregistreerd bij ontvangst en voor gevolg doorgegeven aan de betrokken dienst. Aan de klager werd bij gebrek aan een vastgelegde procedure geen ontvangstmelding verstuurd.

Er werd altijd getracht om het gesignaleerde probleem zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 2 weken op te lossen.

Aantal onontvankelijke klachten:	18
---	----

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

Aantal ontvankelijke klachten:	42
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	35
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	3

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	16
	deels opgelost:	
	onopgelost:	23

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten (39) volgens de ombudsnormen, werd gekozen voor de verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen. De verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen is als bijlage toegevoegd.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: klachten jegens overlast van burens	31

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	7
	mail:	
	telefoon:	23
	fax:	
	bezoek:	9

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van huurder:	34
	via kabinet:	
	via Vlaamse	1
	via georganiseerd	3
	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.

Rustverstoring

- gegrond : 28
- deels gegrond : 1
- ongegrond : 3

Technische problemen

- gegrond : 6
- deels gegrond : 1
- ongegrond :

Berekening (huur, diensten, voorschotten, ...)

- gegrond :
- deels gegrond : 3
- ongegrond :

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Het overgrote merendeel van de klachten (+/- 80%) heeft betrekking met de rustverstoring van huurders door andere huurders.

Hierin probeert onze vennootschap steeds bemiddelend op te treden, maar omdat de goede wil van beide partijen vaak ontbreekt, raakt het probleem zelden opgelost.

Een aantal technische klachten (+/- 13%) kwamen van huurders, die een nieuwe sociale woonegelegenheid huurden die voor het eerst door onze vennootschap ter beschikking gesteld werd.. Voor de oplossing van het technische probleem was onze vennootschap afhankelijk van de hoofdaannemer van de bouw, die op zijn beurt afhankelijk is van zijn onderaannemers. Ondanks onze aanmaningen aan de aannemer ontstond er toch vaak een te lange behandeltermijn.

Een beperkt aantal klachten (+/- 8%) had te maken met ontoereikende en/of onduidelijke informatieverstrekking m.b.t. tot de maandelijkse voorschotten voor het verbruik van de verwarmingskosten.

Vaststaand feit is dat sommige huurders ook na een uitgebreide toelichting evenveel of even weinig weten.

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?

Tijdens het afgelopen jaar werden geen concrete maatregelen genomen: er werd enkel maar geregistreerd.

Voor het oplossen van de problemen tussen huurders zou in de toekomst misschien de aanwerving van een sociaal medewerker/ster in overweging genomen kunnen worden, zodat deze persoon als aanspreekpunt/bemiddelaar/klachtenbehandelaar zou kunnen optreden.

Voorts neemt onze vennootschap zich voor om aan een nog betere informatieverstrekking te doen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Niet van toepassing

omdat onze vennootschap in feite pas vanaf 2008 zal starten met een officiële klachtenprocedure in toepassing van het Klachtendecreet.

Suggesties?

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

Geen.

Bemerkingen

Het toepassen van het Klachtendecreet is voor één onze maatschappij met een beperkt huurpatrimonium (slechts +/- 500 te beheren woongelegenheden) en slechts 3,90 voltijdse administratieve equivalenten allerminst evident en vraagt serieuze bijkomende (financiële) inspanningen.

O.a. al het aanduiden van een onafhankelijke klachtenbehandelaar, die toch voldoende betrokken is met onze vennootschap, stelt al problemen.

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: SHM T' Heist Best, Kerkstraat 34, 8301 Knokke-Heist

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:	

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:	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
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:	1
	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.

Inhoudelijk gaan beide gegronde klachten over waterinfiltratie.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

In beide gevallen werd het 'probleem' via een derde gemeld aan de SHM. De klachten waren terecht. Men kan zich de vraag stellen waarom de vraag/klacht niet rechtstreeks aan de SHM zelf werd gesteld.

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?

Ontwikkeling, installatie en gebruik van software teneinde klachten te inventariseren en beter op te volgen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **Tieltse Bouwmaatschappij**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

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:	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:	
	Kennelijk ongegrond:	2
	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:	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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: Te lange behandeltermijn SHM afhankelijk van aannemer	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:	
	mail:	
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	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 (**zie vereenvoudigde lijst**)

- **herstellingen/staat van de woning: 1 gegronde/deels opgelost**
- **Vraag aangaande regelgeving: 1 gegronde/opgelost**

3. Klachtenbeeld 2006

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

- 1) **gegronde klacht aangaande vochtproblematiek in een woning.**
Zie verslag bijlage

- 2) **Gegronde klacht aangaande regelgeving, meer bepaald het kooprecht van de zittende huurder.**
Jullie dienst werd betrokken bij deze klacht. Briefwisseling en toelichting werd eerder schriftelijk met jullie dienst uitgewisseld. Jullie kenmerk in deze zaak: Tzl/LH/3380/38.
De zaak is afgehandeld. De huurder wenst zijn huurwoning niet langer aan te kopen.

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?

Als Tieltsse Bouwmaatschappij trachten wij steeds op een correcte manier met onze (kandidaat-)huurders om te gaan. De drempel om even binnen te lopen in ons kantoor of ons op te bellen ligt laag. Indien (kandidaat-)huurders ons een probleem melden pogen wij hiervoor steeds vrij snel een oplossing te bieden. Op deze manier escaleren problemen zelden tot echte klachten. Belangrijk hierbij is communicatie en feedback tussen de Bouwmaatschappij en de huurder.

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.

Vanaf 2008 maken wij gebruik van de geautomatiseerde procedure die sociopack biedt voor de klachtenbehandeling. Hierdoor zal de behandeling meer gestructureerd verlopen.

Zaak Waegebaert Katty vs Tieltse Bouwmaatschappij
Opgeroepen tot minnelijke schikking door vrederechter, op donderdag 13 december 2007.

Klacht:

Vochtindringing woning P. Fl. Robbrechtstraat 1

Verwering:

Over gezinstoestand:

Waegebaert is huurster sinds 01/02/2004
Datum huurovereenkomst: 29/01/2004
Enkel opmerkingen ivm keuken en badkamer geformuleerd

Schrijnwerk is vernieuwd op 11/05/2004.

Basishuur is nu ingesteld op 220,50 EUR in normale huurwaarde op 286,80 EUR

Recente geschiedenis:

Er wordt toegegeven dat er een probleem was van vochtinfiltratie. Deze is vastgesteld via het dak en was zichtbaar (vochtstrook) in slaapkamer 1^{ste} verdieping zuid-oost.

Er werd van in de beginne opdracht gegeven aan Fa. Bouwwerken Debeil-Lagae om de oorzaak van schimmelvorming te achterhalen. Eerst werden er herstellingswerken uitgevoerd aan dak en schouw (2005-2006). Daar er blijvende klachten waren hebben we opnieuw opdracht gegeven aan de aannemer om verder te zoeken. Eind 2006 begin 2007 zijn er werken uitgevoerd om de ventilatie van spouwmuren te bevorderen en werd ook een bijkomend probleem van opstijgend vocht ter hoogte van de vloerplaat aangepakt.

De woning is hiermede feitelijk helemaal nagezien (van dak tot vloerplaat)

Onze stelling:

Onze stelling is nu dat probleem zich niet meer situeert in vochtinfiltratie maar in condensatie: gebruik van de woning. Continu met 6 personen leven en slapen vraagt voldoende isolatie en verwarming.

Men kan enkel nog stellen dat er mogelijks wat schimmelvorming is in de 4^{de} kamer onder dak. Ook hier werd isolatie aangebracht aan de zolder (naast de kamer) om die tegen te gaan. Enkel kan hier nog bijkomend dakisolatie geplaatst worden.

In verzoening:

Voor de verhuurder:

Controle werkbom in uitvoering 07.132: nazicht dak garage

Nazicht elektriciteit garage

Bijplaatsen bijkomende isolatie boven 4^{de} kamer

Voor de huurder:

Voldoende verluchten en verwarmen

Geen was meer drogen in de living

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: Turnhoutse Maatschappij voor de Huisvesting

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

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

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:	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:	
	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:	2

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de 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.

Klachten aangaande het gebouwde en herstellingen:

- 1 gegronde, opgelost, andere
- 1 deel gegronde, onopgelost, andere

3. Klachtenbeeld 2007

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Er schort iets aan de administratieve ondersteuning van de technische dienst. De communicatie met de burger verloopt niet optimaal.

Een vlottere administratieve opvolging van meldingen is aan de orde.

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?

Een reorganisatie van de technische dienst is opgestart met het oog op een optimalisering van de opvolging van technische meldingen en de verbetering van de communicatie met de burger.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

In 2007 is de klachtenprocedure nog in ontwikkeling omdat er voordien geen ervaring dienaangaande was. In samenspraak met de Vlaamse Vereniging van Huisvestingsmaatschappijen (VVH) wordt een procedure ontwikkeld. Voor 2008 is deze vastgelegd. Deze wordt megedeeld in de verslaggeving van 2008.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

VIVENDO, Koningin Astridlaan 134 bus 1, 8200 Sint-Michiels

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	19

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	13
	meer dan 45 dagen:	6
	gemiddelde:	33

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:	
	Klacht bestemd voor derden:	1

Aantal ontvankelijke klachten:	18
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	5

nog na te gaan : 1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	deels opgelost:	
	onopgelost: (NOG HANGEND)	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:	
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	2
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:	19
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	13
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	6

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

TECHNISCHE KLACHTEN : 11

- gegrond 6 / deels gegrond 4 / nog na te zien 1
- opgelost 7 / hangend 4

VERHURING : 5

- deels gegrond 1 / ongegrond 4
- opgelost 4 / hangend 1

BOEKHOUDING : 1

- ongegrond 1
- opgelost 1

TRANSACTIES : 1

- gegrond 1
- hangend 1

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

TECHNISCHE KLACHTEN :

- de meeste klachten komen door misverstanden in afspraken
- de huurders zijn onvoldoende op de hoogte welke herstellingen zij dienen te betalen
- klachten worden technisch nagezien
- er werden opmerkingen gemaakt ivm technische tekortkomingen van een deel van de woning, de aansprakelijkheid van de aannemer was nog betrokken.

VERHURING :

- de huurder ging niet akkoord dat Vivendo doorgaf aan het OCMW dat zijn huur nog niet betaald was. Vivendo besprak dat intern en bevond de klacht terecht.

TRANSACTIES :

- klacht handelt over toepassing van opeising schadevergoeding bij voortijdige verkoop sociale woning binnen de termijn van 20 jaar na aankoop, zoals dit contractueel voorzien is in de aankoopakte. Door een rechtbank werd in een ander geval de boete herleid volgend het aantal jaren van persoonlijke bewoning. Op basis van dit arrest werd klacht ingediend.

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?

TECHNISCH

- er wordt gepoogd om een betere samenwerking te verkrijgen tussen mensen technische dienst en externe aannemers
- t.g.v. de technische complexiteit worden verschillende personen gecontacteerd

teneinde de coördinatie tot oplossing gestructureerder en sneller aan te pakken
- op vlak van klachten waarvoor de aannemer nog aansprakelijk is, zal de bestaande procedure verder verfijnd en verbeterd worden, waarbij de opvolging ook door de architect zal gebeuren en waarbij de interne communicatie tussen de dienst projecten en de dienst onderhoud wordt verbeterd gezien deze klachten zich situeren in de overgang tussen nieuwbouw en onderhoud.

VERHURING

- door het feit dat Vivendo de klacht van de huurder terecht vond, werd naar een structurele oplossing gezocht, voortaan wordt in dit stadium geen informatie meer doorgegeven aan het OCMW

TRANSACTIES

- de maatschappij blijft de contractuele voorwaarde toepassen teneinde eenvormigheid bij andere mogelijke gevallen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

SHM VLAAMSE ARDENNEN – St-Jozefsplein 18 9700 Oudenaarde

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	14

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	11
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	+- 4 weken

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:	3
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

--	--	--

Aantal ontvankelijke klachten:	11
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	11
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	deels opgelost:	3
	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:	2
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:	6
	mail:	1
	telefoon:	5
	fax:	
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	3

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Aantal huurder		Sociale	Administratieve	Technische klacht	Klacht aan
- gegronde	3	2	6	1	
- deels	-	-	-	-	
- ongegrond		-	-	3	-
- opgelost	1	1	6	-	
- deels	2	1	-	-	
- onopgelost		-	-	-	-

2 sociale klachten konden organisatorisch vlot opgelost worden maar lopen kans op herhaling, dus opvolging nodig;

1 sociale klacht naar de huurder toe wegens herhaaldelijke problemen

2 administratieve waarvan de ene vlot en de andere stroef opgelost verloopt

9 technische, waarvan 3 onontvankelijk en ongegronde klacht. 6 verlopen naar uitvoering toe soms iets minder vlot wegens prijsvragen, planning en communicatie.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Het grootste aantal betreft technische klachten. De dienst onderhoud en herstellingen (1 full-time) behandelt honderden herstellingsaanvragen (werkbons) per jaar. Het is dan ook logisch dat hier een aantal klachten inbegrepen zijn.

Het aantal sociale klachten wordt beperkt door een snelle aanpak hetzij via de SHM zelf, de vlotte samenwerking met de wijkinspecteurs en de verantwoordelijken en sociale diensten van de ocmw's van het werkingsgebied.

De administratieve klachten worden via de geëigende weg aangepakt (advies rwo – RvB Shm).

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Door de implementatie van het decreet is er in de respectieve diensten van de SHM een vergrote sensibilisering rond meldingen en klachten ontstaan. Op het vlak van leefbaarheid is er door het gestructureerd overleg met politie van de PZ Vlaamse Ardennen en PZ Brakel en de ocmw's van het werkingsgebied een verhoogde aandacht voor dit soort problemen.

Op het vlak van de techniek stapt de verantwoordelijke elke namiddag naar de problemen in het werkveld zelf toe en kan daardoor de omvang van het probleem beter inschatten en hiervoor dan ook beter de timing kan inschatten. In sommige gevallen heeft dit reeds geleid tot het aanpassen van de (grote) onderhoudsplanning (vb; ineens een groep cv's tegelijk vervangen,...)

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Procedure bijgaand.

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](#)

KLACHTENBEHANDELING - Procedure

Elke burger heeft 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 als een handeling van die bestuursinstelling beschouwd.

Bepaling van een klacht

- Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid omtrent het al dan niet efficiënt en effectief werken of handelen van een dienst.
- Klachten moeten betrekking hebben op een concrete handelswijze in een bepaalde aangelegenheid of een concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- Algemene klachten over regelgeving
- Klachten over beleidsvoornemens of verklaringen

Er is een duidelijke onderscheid tussen een vraag naar informatie, een melding en een klacht.

Meldingen kunnen tot klachten leiden.

Vragen naar informatie, meldingen en klachten moeten als een positief signaal beschouwd worden ten voordele van de goede werking van de instelling (shm).

Klachtenbehandelaar

De klachtenregistratie gebeurt door één persoon.

De klachtenbehandelaar zal onafhankelijk en gebonden aan het beroepsgeheim de klacht onderzoeken.

De klachtenbehandelaar meldt de klachten aan de directeur.

De directeur is door de Raad van Bestuur als klachtenbeheerder aangesteld.

Procedure

a. Ontvangst klacht en ontvankelijkheidonderzoek

- Een klacht wordt mondeling, per brief, per e-mail of per fax gemeld en onmiddellijk geregistreerd.

De klacht is verplicht te behandelen indien identiteit en het adres van de klager bekend is en de klacht een duidelijke omschrijving van de feiten bevat waartegen zij gericht is.

Indien de klachtenbehandeling geweigerd wordt door de shm kan de klager bij de Vlaamse Ombudsdienst een klacht neerleggen.

- Volgende klachten worden niet behandeld:
 - anonieme klachten
 - indien de klacht betrekking heeft op feiten > 1 jaar
 - indien er juridisch beroep aanhangig is
 - indien de klacht betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend en die werd behandeld
 - als er georganiseerd beroep mogelijk is
 - indien de klager geen belang kan aantonen

- De klacht wordt bij de indiening geregistreerd in het klachtenregister.
- Van de klacht wordt een formulier en evt. later een dossier aangemaakt.
- De verzoeker krijgt binnen de 10 werkdagen bericht brief dat de klacht ontvangen is en zal worden onderzocht.
- De klacht wordt onderzocht en is al dan niet ontvankelijk.

Bij ontvankelijkheid wordt een dossier aangemaakt.

Indien niet, wordt aan de klager een geschikte (!) doorverwijzing aangereikt. Dit kan zelfs bij het indienen van de klacht onmiddellijk aan de klager meegedeeld worden.

b. Inhoudelijk onderzoek van de klacht

- De klachtenbehandelaar is de contactpersoon voor het dossier. De klachtenbehandelaar verzamelt de nodige elementen om tot een gemotiveerd oordeel te kunnen komen over de gegrondheid van de klacht en zoekt een mogelijke oplossing.

c. Gemotiveerd antwoord

- Binnen de 45 dagen na aanvang van de procedure ontvangt de klager een gemotiveerd antwoord.
- Indien de procedure binnen de 45 dagen niet kan afgerond worden, ontvangt de klager een brief of bericht met de tussentijdse stand van zaken.
- In het antwoord wordt aangegeven dat de klager zich bij een niet-voldane oplossing tot de Vlaamse Ombudsdienst kan melden.

d. Uitvoering en opvolging

De verdere uitvoering gebeurt in overleg met de verantwoordelijke van de dienst en de directeur. De

klachtenbehandelaar dient van de verdere stappen op de hoogte gebracht te worden.

Jaarlijks wordt aan de Raad van Bestuur en de Vlaamse Ombudsdienst verslag uitgebracht over de interne klachtenbehandeling.

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: Volkshaard

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	41

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	40
	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:	4
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	34	

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	31
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	18
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	12

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:	16
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: Niet oplossingsgericht handelen	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:	
	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.

De klachten kunnen als volgt ingedeeld worden:

	Aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten			Aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste klachten		
	Gegronde	Deels gegr.	Ongegrond	Opgelost	Deels opgel.	Onopgelost
Klachten van sociale aard	13	2	1	8	2	5
Klachten m.b.t technische defecten	17			9	1	7
Klachten van financiële aard	1			1		

Wanner men de klachten per categorie naar toegepaste ombudsnorm indeelt:

Klachten van sociale aard: "Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid": 15

Klachten m.b.t. technische defecten: "Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid": 17

Klachten van financiële aard: "Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid": 1

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Alle klachten van sociale aard hebben betrekking op de uitvoeringspraktijk. Mensen leggen een klacht neer omdat zij oordelen dat de huisvestingsmaatschappij te weinig, te laat of onvoldoende oplossingsgericht optreedt.

De klachten gaan in de meeste gevallen over de leefbaarheid in bepaalde wijken: rondslingerend huisvuil, het deponeren van huisvuil door de huurders in de gemene delen van een appartementsgebouw, lawaaihinder, onveiligheidsgevoelens, huisdieren die overlast veroorzaken...

De betrokkene vraagt voor dergelijke problemen een onmiddellijk en repressief optreden van de huisvestingsmaatschappij. Nochtans kunnen dergelijke situaties enkel in der minne opgelost worden.

In de gevallen waarin de sociale huurder overlijdt en het gaat om een onbeheerde nalatenschap, is de maatschappij gebonden aan de gerechtelijke procedure waarbij een beheerder dient aangesteld te worden. De maatschappij kan tijdens deze procedure geen stappen ondernemen ook al komen er klachten van geurhinder. Wel kan aangedrongen

worden op een zo spoedig mogelijke afhandeling van de procedure.

De klachten m.b.t. technische defecten zijn allemaal eveneens terug te brengen tot de uitvoeringspraktijk. Technische defecten van allerlei aard die niet tijdig opgelost zijn.

Een klacht van financiële aard handelde over een administratieve onnauwkeurigheid. Eén huurder meldde dat op het inlichtingenformulier de omschrijving m.b.t. “kind ten laste” onjuist is. “Kinderen waarvoor kinderbijslag wordt ontvangen” dient geformuleerd te worden als “Kinderen waarvoor kinderbijslag wordt uitbetaald”.

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 klachten van sociale aard hebben, zoals hierboven vermeld, veelal betrekking op de leefbaarheid in bepaalde wijken. Onze maatschappij streeft ernaar om binnen elke grote woonwijk een huisbewaarder of contactpersoon aan te stellen. Deze man of vrouw fungeert als tussenpersoon en kan bemiddelen bij overlasterisituaties of tijdig de problemen signaleren aan de maatschappij.

In probleemsituaties wordt er eveneens contact opgenomen met zorgcentra die een eventuele sociale en/of financiële begeleiding van de huurder op zich nemen.

De sociale dienst speelt in de mate van het mogelijke hierin een cruciale rol. In probleemsituaties kan zij de mensen doorverwijzen naar andere gespecialiseerde diensten en onderhoudt zij de samenwerking met andere sociale netwerken en actoren.

Wat betreft de klachten m.b.t. de technische defecten. Deze zijn veelal te wijten aan onvoldoende personeelsleden. Onze maatschappij voert op dit vlak een actief aanwervingsbeleid maar het is niet evident om technisch geschoolde vaklui te recrutereren.

In sommige situaties, worden, in het kader van grootschalige renovaties, bepaalde herstellingen eerst gegroepeerd hetzij per item (bvb. vervangen van ketels of ramen) hetzij per wijk (bvb. renovatie project Drongensesteenweg).

Aan de klacht van financiële aard die betrekking had op de formulering “Kind ten laste” werd gevolg gegeven. M.a.w. de formulering “Kinderen waarvoor kinderbijslag wordt ontvangen” werd gewijzigd in “Kinderen waarvoor kinderbijslag wordt uitbetaald”

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

In 2007 werd een klachtenprocedure uitgewerkt, een klachtenbeheerder aangesteld en werd eveneens een computerprogramma geïnstalleerd dat een uniforme registratie van de klachten mogelijk maakt.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **CVBA Volkswelzijn, Serbosstraat 2/16 te 9200 Dendermonde**

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:	3 tot 4 weken

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:	

--	--	--

Aantal ontvankelijke klachten:	8
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	
	ongegrond:	5

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:	1
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:	4
	mail:	1
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

1. herstellingen

Er waren 4 klachten betreffende uit te voeren herstellingen

1 klacht was ongegrond

3 klachten waren gegrond en zijn na het indienen van de klacht op korte termijn verholpen.

2 klachten hadden betrekking op een te lange uitvoeringstermijn.

Bij 1 klacht was de huurder niet akkoord met de manier waarop de aannemer voorstelde om de herstelling uit te voeren.

2. samenlevingsproblemen

We hebben 5 klachten ontvangen die betrekking hadden op burenruzies of samenlevingsproblemen.

1 klacht was niet ontvankelijk (anoniem).

De andere vier klachten waren niet gegrond. Wij kunnen enkel bemiddelen in conflicten tussen burens. Dit hebben wij

telkens gedaan, maar indien dit niet helpt kunnen wij de mensen alleen maar aanraden om naar het vredegerecht te gaan.

3. Klachtenbeeld 2007

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De meeste klachten in 2007 hadden betrekking op herstellingen, maar gezien het groot aantal herstellingen die jaarlijks worden doorgegeven valt het aantal klachten mee.

De klachten werden telkens op korte termijn opgelost.

Wij hebben weinig klachten ontvangen omdat wij een goede communicatie belangrijk vinden:

- Aan kandidaat-huurders wordt onmiddellijk de juiste informatie gegeven. (over inschrijving en toewijzing).

- Er wordt ook heel wat tijd gestoken in het opbouwen van goede contacten met huurders. Dit zorgt ervoor dat de meeste huurders vlug zelf contact zullen opnemen om problemen te signaleren. Indien dit in een vroeg stadium gebeurt, is het veel eenvoudiger om een gepaste oplossing te vinden en zo klachten en ontevreden huurders te vermijden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Aangezien de gegronde klachten betrekking hebben op herstellingen, wordt er gestreefd naar een nog betere opvolging van de doorgegeven herstellingen. Vanaf 1/11/2007 is er een nieuw personeelslid in dienst. Maandelijks overlegmomenten met de aannemers over nog uit te voeren herstellingen geven een juist beeld welke herstellingen nog dienen uitgevoerd te worden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

De procedure wordt in bijlage bezorgd.

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](#)

Procedure klachtenbehandeling

Wat is een klacht?

- Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid over de werking en handelingen van de dienst. (zowel handelen als niet-handelen)
- Klachten moeten betrekking hebben op een concrete handelwijze in een bepaalde aangelegenheid of een concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- Algemene klachten over regelgeving
- Klachten over beleidsvoornemens of verklaringen

Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding en een vraag om informatie.

Het niet correct inspelen op meldingen en vragen kan wel aanleiding geven tot het formuleren van een klacht.

Klachtenbehandelaar

De klachtenregistratie gebeurt door één persoon. De klachtenbehandelaar zal onafhankelijk en gebonden aan het beroepsgeheim de klacht onderzoeken.

De klachtenbehandelaar meldt de klachten aan de directeur.

Veerle Pauwels wordt door de Raad van Bestuur aangeduid als klachtenbehandelaar.

Procedure

1. Ontvangst van een klacht + ontvankelijkheidonderzoek

- Een klacht wordt gemeld via brief, fax, e-mail of mondeling op bureel.
- Volgende klachten worden niet behandeld:
 - anonieme klachten
 - indien de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan 1 jaar geleden hebben voorgedaan.

- gerechtelijke procedure
 - indien de klacht betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend
 - als georganiseerd beroep mogelijk is (bv. via toezichthouder)
 - indien de klager geen belang kan aantonen
-
- De klacht wordt onmiddellijk geregistreerd in het klachtenregister.
 - Van de klacht wordt een dossier aangemaakt. Het klachtenformulier wordt ingevuld.
 - De verzoeker krijgt binnen de 5 werkdagen een brief dat zijn klacht ontvangen is en zorgvuldig zal worden onderzocht.
 - Er wordt bekeken of de klacht ontvankelijk is. Zoniet wordt de verzoeker onmiddellijk doorverwezen naar de instantie waar hij wel terecht kan. (aandacht voor goede doorverwijzing naar de juiste instantie!)

2. Inhoudelijk onderzoek van de klacht

- De klachtenbehandelaar is de contactpersoon voor het dossier. De klachtenbehandelaar verzamelt de nodige elementen om tot een gemotiveerd oordeel te kunnen komen over de gegrondheid van een klacht en de mogelijke oplossing.

3. Gemotiveerd antwoord

- Binnen de 45 dagen na aanvang van de procedure ontvangt de klager een gemotiveerd antwoord.
- Indien de procedure binnen de 45 dagen niet kan afgerond worden, ontvangt de klager een brief met de tussentijdse stand van zaken.
- In de brief wordt steeds vermeld dat men zich kan wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst, indien men niet tevreden is met de oplossing die wordt aangeboden.

4. uitvoering en opvolging

De verdere uitvoering gebeurt in overleg met de verantwoordelijke van de dienst en de directeur. De klachtenbehandelaar dient van de verdere stappen op de hoogte gebracht te worden.

Jaarlijks wordt aan de Raad van Bestuur en de Vlaamse Ombudsdienst verslag uitgebracht over de interne klachtenbehandeling.

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: VOLKSWONINGEN VAN DUFFEL
NIEUWSTRAAT 3 TE 2570 DUFFEL – 015/31.15.65

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

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

Aantal 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:	4
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	1
	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	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	4

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	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:	

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 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Personen in kwestie werden uitgenodigd ten kantore – alleen of met tegenpartij.

Soms was na een goed gesprek al een deel van de klacht opgelost.

Mensen leven meer en meer in een anonieme wereld – ook als buur – ze vervreemden van mekaar en zoeken op eigen initiatief geen toenadering. Door ze op het secretariaat uit te nodigen werd de eerste drempel door derden weggewerkt.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Mensen meer uitnodigen ten kantore – ze uit hun isolement wegnemen – praten - en alzo de klachten proberen samen op te lossen

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Meer gesprekken.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

Vooruitzien, ol vrouwstraat 39 3580 Beringen (erkenningsnr.9710)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12

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:	

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	12
	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:	12

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:	12
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	12
	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 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De klachten betroffen een woonproject van 12 woningen in houthalen-helchteren.

De aannemer weigerde de gevraagde herstellingen bij de definitieve oplevering aan de woningen uit te voeren.

De bouwmaatschappij (vooruitzien) heeft de aannemer gevorderd om de gevraagde herstellingen uit te voeren via de rechtbank van eerste aanleg.

De rechtbank heeft geoordeeld dat de klachten niet gegrond waren.

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?

Vooruitzien zal strenger oordelen t.o.v. een aannemer bij een voorlopige oplevering

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Technische klachten voor de def.oplevering worden onmiddellijk overgemaakt aan de hoofdaannemer. Er is hiervoor ook nog een borg ingehouden.

Technische klachten na de def. oplevering worden gerapporteerd aan de hoofdaannemer en indien nodig aan de ontwerper. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt er ter plaatse afgesproken.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: Waasse Landmaatschappij

Mgr. Stillemansstraat 45 9100 Sint Niklaas

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	43

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	12
	meer dan 45 dagen:	31
	gemiddelde:	55 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	4
----------------------------------	---

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:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1

Aantal ontvankelijke klachten:	39
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond: voor discussie vatbaar	37
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	37
	deels opgelost:	1
	onopgelost: wordt verder gezet in 2008	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:	37
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	1
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:	3
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	11

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	42
	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; zie punt 3
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; zie punt 3
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

- Het merendeel van de ingediende klachten ging over de tweejaarlijkse actualisatie die in 2007 plaats vond. Alle kandidaten die niet gereageerd hadden op de mogelijkheid tot herinschrijving op de kandidatenlijsten voor sociale koopwoningen werden conform de regels van het overdrachtenbesluit aangeschreven met de vermelding dat hun kandidatuur geschrapt werd. Hierop reageerden 37 kandidaten dat zij omwille van allerlei redenen vergeten waren te antwoorden, of de brieven nooit toegekomen waren, of familiale redenen inroepen. Al deze bezwaren werden gebundeld en voorgelegd aan de Raad van Bestuur die besliste alsnog deze kandidaten op de wachtlijsten te behouden met behoud van hun oorspronkelijke inschrijvingsdatum.
- De andere klachten gingen vooral over bouwtechnische zaken die al dan niet binnen de waarborgperiode vielen en die doorgespeeld werden naar de betreffende aannemers en architecten. Een aantal hiervan zijn reeds opgelost, een aantal andere zijn nog in onderzoek bvb klachten buitenschrijnwerk 14 woningen Lokeren (cfr. Vlaamse Ombudsdienst)

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Alle klachten worden genoteerd in een melding en klachten register. Tevens werd een klachtenbeheerder aangeduid en het klachtenbeheer gebeurt nu op een meer gestructureerde manier.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Na een eerste jaar geformaliseerde klachtenbehandeling kan er indien nodig bijgestuurd worden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

- In 2007 werd door de Raad van bestuur een personeelslid als klachtenbeheerder aangesteld.
- Er werd een klachtenregister opgesteld, dat vanaf 2007 strikt wordt bijgehouden.
- De beslissing of een melding al dan niet als klacht dient beschouwd te worden gebeurt in eerste instantie bij de directeur bij de spreiding van de binnenkomende post.
- Anonieme brieven of telefoons worden niet beantwoord.
- Klachten geformuleerd per aangetekend schrijven kunnen onterecht zijn maar vereisen door hun vorm dat ze altijd geregistreerd worden hetzij als klacht, hetzij als melding

- Eenvoudige meldingen (defecten en dergelijke) of verzoeken om informatie worden nooit geregistreerd. De klacht ontstaat pas indien bij herhalingen op de meldingen niet gereageerd wordt.
- Sommige discussies zijn het gevolg van gebrek aan informatie over de reglementeringen of het niet akkoord gaan met de reglementering zelf. Een klacht van die aard wordt enkel geregistreerd indien gewezen wordt op het vermeend niet toepassen van de reglementering.
- Petities worden uit het zorgzaamheidsprincipe altijd geregistreerd.
- Onduidelijke gevallen worden eerst individueel geëvalueerd.
- Klachten via de Vlaamse Ombudsdienst worden altijd geregistreerd.

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: Woningent NV
Langesteestraat 54 – 9000 Gent

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

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

Aantal 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:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

--	--	--

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:	3
	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:	
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:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	3
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:	
	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; 4
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 3 – 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Uitblijven van technische oplossingen aan de woning
Houding van één personeelslid naar huurders toe

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?

Taakhoud personeelslid werd effectie gewijzigd
Oplossen van technische problemen aan de woning

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

De procedure aangaande de klachtenbehandeling binnen Woningent vindt u in bijlage

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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:: Woonmaatschappij IJzer & Zee – Zuidstraat
17 – 8630 Veurne



1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	15
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	30 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	3
----------------------------------	---

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:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	1

--	--	--

Aantal ontvankelijke klachten:	14
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	13
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	10
	deels opgelost:	1
	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:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	12

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:	
	telefoon:	5
	fax:	
	bezoek:	8

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	16
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

C.V. ZONNIGE KEMPEN, GROTE MARKT 39 TE 2260 WESTERLO

TEL 014/54.19.41 FAX 014/54.19.51 E-mail: zonnige.kempen@zoke.be

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:	/

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:	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

--	--	--

Aantal ontvankelijke klachten:	4
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	3
	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:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
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:	6
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

Er zijn twee categorieën, vooreerst het uitvoeren van onderhoud- en herstellingswerkzaamheden waarbij de noodzakelijkheid en dringendheid niet altijd juist ingeschat wordt.

Verder betreft het samenlevingsproblemen waarvoor de shm maar één van de actoren is om problemen op te lossen.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De klachten in verband met problemen met de woning werden binnen het kader van de instandhouding van het patrimonium conform de voorziene planning opgelost.

Voor ander klachten zie punt (4). Het hierdoor bekomen resultaat zal in 2008 afgetoetst 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?

De meeste klachten kunnen opgelost worden door betere communicatie op het niveau van de huurder, alsook opvolging door daarvoor aangestelde persoon. De RVB heeft beslist om een maatschappelijk assistent aan te werven om de klachten te voorkomen en de klachtenbehandeling te optimaliseren.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

/

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

1. Het begrip klacht volgens het klachtendecreet

Een klacht is een manifeste uiting (mondeling, schriftelijk of elektronisch), waarbij een ontevreden burger klaagt over een al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Evenwel

Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding of van een vraag om informatie. Het niet correct inspelen op een melding of vraag om informatie, kan wel aanleiding zijn tot het formuleren van een klacht.

Hier is het aangewezen dat wordt vastgesteld binnen de maatschappij vanaf welk ogenblik een melding een klacht kan worden. Vb. als een huurder een defect heeft gemeld en deze melding (herhaaldelijk) niet correct werd afgehandeld, opgevolgd of er geen correcte communicatie gebeurde naar de huurder (vb. deze melding betreft een vraag om herstelling die niet voor rekening van de SHM is of deze melding handelt over een herstelling die door ons werd aangevraagd bij de betrokken aannemer of leverancier en die daar in behandeling is, enz.)

De klachtenprocedure geldt niet voor

algemene klachten over regelgeving

algemene klachten over het (al dan niet gevoerd) beleid

klachten over beleidsvoornemens of verklaringen

Maar

Omwille van het gevolg van het formuleren van een klacht, waarbij tenslotte een hele procedure op gang komt, lijkt het aangewezen binnen de maatschappij in de aanmeldingsprocedure van de klacht enig formalisme te hanteren, zodat de klacht een duidelijke schriftelijke neerslag verkrijgt.

Omwille hiervan is het aangewezen dat “telefonische” of “elektronische” klagers worden uitgenodigd om samen met de “klachtenbehandelaar” een schriftelijke neerslag van de klacht te maken en deze te dateren en te laten ondertekenen.

Niet elke klacht krijgt een staartje

Sommige klachten moeten niet (per definitie) worden behandeld. Het gaat om

anonieme klachten, klachten waarvan de feiten meer dan een jaar in het verleden liggen, klachten waarvoor de klager geen belang kan aantonen (wel eerst vragen belang aan te tonen), klachten waaraan feiten of handelingen ten grondslag liggen waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is (als deze niet werd aangewend) en klachten waarvoor een juridictioneel beroep aanhangig is.

Niet elke klacht handelt over een fout of tekortkoming

Klachten kunnen manifest ongegrond zijn of handelen over zaken die niet onder de bevoegdheid van een SHM vallen.

Non bis in idem

Sommige mensen willen over eenzelfde onderwerp of voorwerp meerdere keren een klacht indienen. De nieuwe klacht over hetzelfde onderwerp dient enkel opnieuw behandeld te worden als er nieuwe elementen inzitten. Zoniet, kan de klacht worden doorverwezen naar externe (beroeps)instanties.

Taal

Klachten dienen gesteld te zijn conform de taalwetgeving. Het Nederlands is de bestuurstaal, met uitzondering van de faciliteitengemeenten. De klachtenbehandelaar hanteert bij de klachtenbehandeling dan ook steeds het Nederlands, tenzij het gaat om een klacht in het Frans in één van de faciliteitengemeenten, afkomstig van een klager uit een faciliteitengemeente, die dan ook in het Frans moet behandeld worden.

Vanuit het principe van hoffelijkheid en beleefdheid moet een klachtenbehandelaar ook klachten behandelen die zijn gesteld in een courante taal (Frans, Engels) en die gemakkelijk verstaanbaar zijn zonder tussenkomst van een tolk of vertaaldienst. De communicatie gebeurt in deze gevallen evenwel steeds in het Nederlands.

Klachten niet behandelen

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

Indien de weigering betrekking heeft op een georganiseerde administratieve beroepsprocedure, dienen de correcte modaliteiten van deze beroepsprocedure te

worden vermeld.

Indien aan een klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de burger, vervalt de verplichting tot behandeling van de klacht.

2. Klachten behandelen

1) registratie

Welke gegevens moet uw klachtenregister omvatten:

- 1) datum van ontvangst van de klacht
- 2) ontvanger van de klacht
- 3) persoonsgegevens en hoedanigheid van de indiener van de klacht
- 4) drager van de klacht (fax, mail, brief,..)
- 5) via welke weg werd de klacht ontvangen (rechtsreeks, via kabinet, anders)
- 6) omschrijving of samenvatting van de klacht
- 7) verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- 8) resultaat van de klachtenbehandeling
- 9) ontvankelijkheid/onontvankelijk (reden)
- 10) gegrond/ongegrond
- 11) opgelost/niet opgelost
- 12) klachtenbehandelaar binnen de SHM
- 13) beoordeling van de klacht via de ombudsnormen(*)
- 14) datum waarop de klacht afgehandeld is
- 15) datum van mededeling van de beslissing
- 16) ondernomen of te nemen maatregelen (indien van toepassing)

ombudsnormen:

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

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

Voor meer info zie: http://www.vlaamseombudsdienst.be/behandeling_body.html#E

2) wie behandelt de klacht?

Een inkomende klacht kan nooit behandeld worden door een persoon die bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De klacht kan ook nooit behandeld worden door de persoon die de schriftelijke correspondentie die aanleiding heeft gegeven tot de klacht, heeft ondertekend.

Deze personen kunnen uiteraard wel bij het onderzoek worden betrokken.

3) de klachtenbehandeling

1) ontvangstmelding binnen 10 dagen (kan ook per fax of mail)

Bij deze ontvangstmelding kan meteen informatie worden gegeven over de verdere afhandeling. Hierin staat ook vermeld wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht. Daarnaast is het aangewezen de exacte datum van ontvangst van de klacht te vermelden.

In specifieke gevallen waarin de mogelijkheid tot een georganiseerd beroep voorzien is dienen de modaliteiten hiertoe te worden meegedeeld.

2) termijn van afhandeling: 45 dagen: binnen deze termijn kan de burger een antwoord of een voorstel tot oplossing verwachten

3) klachtenbehandelaar: binnen de SHM moet een onafhankelijke klachtenbehandelaar worden aangesteld. Deze persoon heeft volgende taken:

- behouden van het overzicht over de klachtenbehandeling
- archiveren van de klachten
- detecteren van weerkerende klachten
- formuleren van suggesties voor pro-actief optreden
- stroomlijnen van de klachtenopvolging

Het is noodzakelijk dat binnen elke SHM formeel iemand als klachtenbehandelaar wordt aangeduid. Wie deze taak best op zich neemt, hangt af van de omkadering en de schaal van de SHM. Het is hierbij niet noodzakelijk zo dat elke klacht rechtstreeks naar de klachtenbehandelaar gaat. Het is perfect mogelijk dat binnen de SHM een eerste aanspreekpunt wordt aangeduid.

4) beleidsrapportering

Elk jaar moet voor 1 maart schriftelijk verslag uitgebracht worden aan de Vlaamse ombudsman.

In dat verslag dienen volgende zaken minstens te worden vermeld:

De gegevens van het klachtenregister, een toelichting bij dat klachtenregister, een korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling binnen de SHM en 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 SHM.

Gegevens SHM

Klachtenformulier

Datum ontvangst klacht:

Volgnummer klacht:

Naam van het personeelslid dat het klachtformulier opmaakt en drager van de klacht:

De indiener van de klacht

Naam en hoedanigheid:

Adres en telefoonnummer, fax, e-mail

Heeft de indiener een vertrouwenspersoon aangeduid of elders adres gekozen?

Gegevens:

Hoe werd de klacht ontvangen? (rechtstreeks, kabinet, inspectie,....)

Voorwerp van de klacht:

Datum van verzending van de ontvangstmelding:

Resultaat van de klachtenbehandeling:

Ontvankelijk of onontvankelijk?

Indien onontvankelijk: motivering:

Gegronnd of ongegrond?

Opgelost of niet opgelost?

Wie treedt op als klachtenbehandelaar binnen de SHM? :

Beoordeling van de klacht in overeenstemming met de ombudsnormen:

Schrappen wat niet van toepassing is:

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

-de burger vindt dat de prestatie of de beslissing van de SHM te lang uitblijft

-de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend

-de burger klaagt over de bereikbaarheid van de SHM

-de burger voelt zich onheus bejegend

Datum waarop de klacht is afgehandeld:

Datum van de mededeling van de beslissing:

Ondernomen of te ondernemen maatregelen (indien van toepassing)

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij, Damkaai 5 bus 1, 8500 KORTRIJK
KREDIETVERLENING EN VERKOOP

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:	4

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

Aantal ontvankelijke klachten:	6
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	1
	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:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	6

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:	2
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	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.

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

werken ten laste van de aannemer

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond: 5 deels gegrond: 1 ongegrond: 0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost: 6 deels opgelost: 0 onopgelost: 0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	6

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

NR	DATUM	PROJECTNAAM	NAAM & ADRES	MELDINGS - WIJZE	DOORVERWEZEN NAAR	DATUM
01 02 03 04	2/02/2007	MENEN - Keizer Karel	Tulpenlaan 25-29-31-33	brief	Plessiet bvba	7/02/2007
		OMSCHRIJVING	AKTIE	STATUS	DATUM OK	
		Verzakking oprit 25 Verzakking oprit 29 Verzakking oprit 31 Verzakking oprit 33	7/02/07 Klanten verwittigd 9/02/07 van brief KBC verzekering Degreef heeft schade aangegeven woning nr 25 9/2/07 brief gestuurd aan KBC na telef. Cont. met kopie van brief aan plessiet. Ook brief aan Degreef + kopie v brief aan KBC. 07/06/2007: KBC reageert dat de werken nog niet zijn uitgevoerd.	opgelost	28/06/2007	
05	19/02/2007	TSA - Kortrijk	Hugo Verriestlaan 52	mail	Plessiet bvba	20/02/2007
		OMSCHRIJVING	AKTIE	STATUS	DATUM OK	
		schade aan luifel door werken aan 7 app.	19/02/2007 Ben heeft teruggemaild dat de aannemer zal herstellen. Denis heeft op 20/02/2007 de opdracht gegeven aan Plessiet zo snel mogelijk de herstelling uit te voeren.	opgelost		
06	23/05/2007	REKKEM - Steenland	Steenland 54	mail	Plessiet bvba	23/05/2007
		OMSCHRIJVING	AKTIE	STATUS	DATUM OK	
		verzakking oprit	24/05/2007 Renaat gaat ter plaatse	opgelost	01/2008	

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?

Voor de afdeling 'kredietverlening en verkoop' van de Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij werd in 2007 een excell-bestand voor de klachtenregistratie uitgewerkt teneinde de klachtenbehandeling overzichtelijker te maken en de klachten beter te kunnen opvolgen en rapporteren aan de ombudsdienst.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden huurder/koper, kandidaat-huurder/koper of derden die een rechtstreeks persoonlijk belang kan aanduiden met de werking van de SHM zijn ongenoegen uit over een door de SHM (al dan niet) verrichte handeling of prestatie. Hierbij dient een onderscheid gemaakt te worden tussen een signaal of een eerste melding enerzijds en een effectieve klacht anderzijds. Pas wanneer de bevoegde dienst niet binnen een redelijke of wettelijke termijn is opgetreden wordt het signaal of de melding een klacht.

Klachtenbehandeling:

- 1) Binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht : versturen van een bevestiging van ontvangst.
- 2) Binnen 45 dagen dient klacht behandeld te worden en/of klager moet op de hoogte gebracht worden van de stand van zaken.
- 3) Indien klachtenbehandeling geweigerd wordt, dient dit gemotiveerd, schriftelijk medegedeeld te worden aan klager

De klachten zijn onderverdeeld in 3 types.

- technische klachten
- sociale klachten
- administratieve klachten

Anonieme klachten worden niet opgevolgd.

Vormvereisten klacht

De klacht moet formeel voldoen aan een aantal criteria. Deze criteria hebben betrekking op de vorm van de klacht, de hoedanigheid van de klager en de temporele correlatie tussen het ontstaan van (het voorwerp van) de klacht en de kennisgeving ervan door de klager.

De vorm van de klacht

Enkele schriftelijke klachten worden verwerkt (brief, fax of e-mail). De klacht moet in het Nederlands zijn opgesteld.

Alternatief : mondelinge klachten worden aanvaard indien deze persoonlijk ter kennis worden gebracht aan de SHM en er van dat onderhoud, door de klachtenbeheerder, een verslag wordt opgemaakt dat door de klager onmiddellijk wordt ondertekend en gedateerd. Hiervoor wordt een standaardformulier gebruikt. Klager krijgt na afgifte van het formulier een ontvangstbewijs.

De klachtenrapportage aan de Ombudsdienst en in het jaarverslag wordt beperkt tot deze twee vormen: schriftelijk neergelegde klachten (brief, fax, e-mail) of ondertekend standaardformulier.

De hoedanigheid van de klager

De klager dient zelf een actueel en rechtstreeks belang te hebben en dient betrokkenheid te vertonen bij de doelstellingen en/of werking van de SHM. Collectieve klachten (bijv. petitie) worden aanvaard op voorwaarde dat er één contactpersoon wordt aangesteld en de geformuleerde klacht aan de vormvereisten voldoet.

Temporele correlatie

Het voorwerp van de klacht mag niet verjaard zijn. Aldus mogen de feitelijkheden die eraan ten grondslag liggen niet ouder zijn dan één jaar. Deze termijn gaat in vanaf het ogenblik dat de klager kennis had of kon

hebben van het voorwerp van de klacht.

Inhoudelijke vormvereisten

Een klacht dient een duidelijke opsomming te geven van de grieven van de klager. Het voorwerp van de klacht dient duidelijk te worden omschreven en naar tijd en ruimte te worden gesitueerd. Het concrete belang van de klager moet manifest blijken of worden aangetoond.

De gewone meldingsprocedures dienen vooraf gevolgd te worden en de interne beroepsmogelijkheden moeten afgehandeld en uitgeput zijn.

Wanneer eenzelfde klacht al eerder werd behandeld of hangende is geeft zijn geen aanleiding tot het opstarten van een nieuwe klachtenprocedure.

De klacht die manifest ongegrond is, of het bekomen van een onwettelijk voordeel of het buiten toepassing stellen van een wettelijke norm, beoogt is onontvankelijk. Een klacht waarvan het voorwerp verjaard is of die niet langer een voorwerp heeft is eveneens onontvankelijk.

Verwerking klachten via sociopack (verhuur en beheer) en via excell-bestand (kredietverlening en verkoop)

De klachtenbeheerder registreert een binnengekomen klacht en noteert de verdere verwerking en/of afhandeling van de klacht in dit programma. Deze registratie heeft tot doel om de vereiste jaarlijkse statistiek m.b.t. klachten te kunnen afdrukken.

Suggesties?

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

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij, Damkaai 5 bus 1, 8500 KORTRIJK

VERHUUR EN BEHEER

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	4

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

Aantal ontvankelijke klachten:	5
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	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:	0
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
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:	5
	mail:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	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.

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

huurberekening

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond: 0
	deels gegrond: 0
	ongegrond: 1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost: 0
	deels opgelost: 0
	onopgelost: 0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

kopen woning

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond: 1 deels gegrond: 0 ongegrond: 0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost: 1 deels opgelost: 0 onopgelost: 0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

werken ten laste van de verhuurder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond: 3 deels gegrond: 0 ongegrond: 0
--	--

Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie	opgelost: 3
volgens mate van oplossing	
	deels opgelost: 0
	onopgelost: 0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

1	08/01/2007	Administratief Brief	NATHALIE	
Administratieve klacht – huurprijsberekening Ongegrond		NATHALIE	Ontvankelijk	
KUR Iwona, DISGRACHT 11, 8501, Heule				
Klacht gaat over				
00 03 12 00 21 011 - KUR Iwona, DISGRACHT 11, 8501, Heule				
Repliek				
Nieuwe werkbond Ten laste van				
klacht wordt verworpen				
Status klacht	Datum status			
klacht wordt niet behandeld	08/01/2007			
Acties				
	Datum	Actie	Wijze contact	Doorgegeven aan
	Verantwoordelijke		Commentaar	Status actie
	08/01/2007	interne klachtenbehandeling	brief	NATHALIE SA
Correcte huurprijsberekening	klacht wordt niet behandeld			
2	02/02/2007	Administratief Brief	NATHALIE	Administratieve klacht – kopen woning
NATHALIE		Ontvankelijk Gegrond		
andere				
Klacht gaat over				
00 02 11 00 15 012 - DEWITTE JOHAN, Hoefbladstraat 12, 8501, Bissegem				
Repliek				
Nieuwe werkbond Ten laste van				
Status klacht				
klacht wordt bevestigd en behandeld				
klacht is in behandeling	13/02/2007			
Acties				
	Datum	Actie	Wijze contact	Doorgegeven aan
	Verantwoordelijke		Commentaar	Status actie
	13/02/2007	interne klachtenbehandeling	brief	NATHALIE SA
procedure opgestart : éénzijdige belofte van aankoop werd op 15/06/2007 ondertekend				

3 30/04/2007 Technisch Brief NATHALIE Technische klacht t.l.v. verhuurder 3551
 RENAAT Ontvankelijk Gegrond

BOLLE Paul, DISGRACHT 45, 8501, Heule

Klacht gaat over

00 03 11 00 21 045 - BOLLE Paul, DISGRACHT 45, 8501, Heule

	Replek		Nieuwe werkbom	Ten laste van		Status klacht
behandeling	klacht wordt bevestigd en behandeld 03/05/2007			zwh		klacht is in
	Acties					
	Datum	Actie		Wijze contact		
					Doorgegeven aan	Verantwoordelijke
	03/05/2007	externe klachtenbehandeling		fax	RENAAT	SA
Commentaar						Status actie
	werkbon 3551 werd opnieuw doorgefaxt naar aannemer en op 7/06/2007 afgehandeld					klacht is afgehandeld

4 30/04/2007 Technisch Brief NATHALIE Technische klacht t.l.v. verhuurder 3457
 RENAAT Ontvankelijk Gegrond

BOLLE Paul, DISGRACHT 45, 8501, Heule

	Replek		Nieuwe werkbom	Ten laste van		Status klacht
behandeling	klacht wordt bevestigd en behandeld 03/05/2007			zwh		klacht is in
	Acties					
	Datum	Actie		Wijze contact		
		Verantwoordelijke			Doorgegeven aan	
externe klachtenbehandeling	fax	RENAAT		SA	03/05/2007	
Commentaar						Status actie
	werkbon 3457 werd opnieuw doorgefaxt naar aannemer en op 7/06/2007 afgehandeld					klacht is afgehandeld

5 30/04/2007 Technisch Brief NATHALIE Technische klacht t.l.v. verhuurder 3637
 NATHALIE Ontvankelijk Gegrond

BOLLE Paul, DISGRACHT 45, 8501, Heule

Klacht gaat over

00 03 11 00 21 045 - BOLLE Paul, DISGRACHT 45, 8501, Heule

	Repliek	Nieuwe werkbond	Ten laste van	Status klacht
behandeling	klacht wordt bevestigd en behandeld 03/05/2007		zwh	klacht is in

Acties

Datum Actie
Verantwoordelijke

Wijze contact

Doorgegeven aan

Commentaar	03/05/2007	externe klachtenbehandeling	fax	RENAAT	SA
	werkbon 3637 werd doorgefaxt naar aannemer en op 11/05/2007 afgehandeld		klacht is afgehandeld		

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?

Voor de afdeling 'verhuur en beheer' van de Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij werd in 2007 overleg gepleegd met verschillende SHM's uit de regio in een poging tot uniformisering van de klachtenbehandeling. Een meldingsformulier werd opgemaakt en een typologie werd uitgewerkt hoe we het best de klachten registeren in de module sociopack.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden huurder/koper, kandidaat-huurder/koper of derden die een rechtstreeks persoonlijk belang kan aanduiden met de werking van de SHM zijn ongenoegen uit over een door de SHM (al dan niet) verrichte handeling of prestatie. Hierbij dient een onderscheid gemaakt te worden tussen een signaal of een eerste melding enerzijds en een effectieve klacht anderzijds. Pas wanneer de bevoegde dienst niet binnen een redelijke of wettelijke termijn is opgetreden wordt het signaal of de melding een klacht.

Klachtenbehandeling:

- 1) Binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht : versturen van een bevestiging van ontvangst.
- 2) Binnen 45 dagen dient klacht behandeld te worden en/of klager moet op de hoogte gebracht worden van de stand van zaken.
- 3) Indien klachtenbehandeling geweigerd wordt, dient dit gemotiveerd, schriftelijk medegedeeld te worden aan klager

De klachten zijn onderverdeeld in 3 types.

- technische klachten
- sociale klachten
- administratieve klachten

Anonieme klachten worden niet opgevolgd.

Vormvereisten klacht

De klacht moet formeel voldoen aan een aantal criteria. Deze criteria hebben betrekking op de vorm van de klacht, de hoedanigheid van de klager en de temporele correlatie tussen het ontstaan van (het voorwerp van) de klacht en de kennisgeving ervan door de klager.

De vorm van de klacht

Enkele schriftelijke klachten worden verwerkt (brief, fax of e-mail). De klacht moet in het Nederlands zijn opgesteld.

Alternatief: mondelinge klachten worden aanvaard indien deze persoonlijk ter kennis worden gebracht aan de SHM en er van dat onderhoud, door de klachtenbeheerder, een verslag wordt opgemaakt dat door de klager onmiddellijk wordt ondertekend en gedateerd. Hiervoor wordt een standaardformulier gebruikt. Klager krijgt na afgifte van het formulier een ontvangstbewijs.

De klachtenrapportage aan de Ombudsdienst en in het jaarverslag wordt beperkt tot deze twee vormen: schriftelijk neergelegde klachten (brief, fax, e-mail) of ondertekend standaardformulier.

De hoedanigheid van de klager

De klager dient zelf een actueel en rechtstreeks belang te hebben en dient betrokkenheid te vertonen bij de doelstellingen en/of werking van de SHM. Collectieve klachten (bijv. petitie) worden aanvaard op voorwaarde dat er één contactpersoon wordt aangesteld en de geformuleerde klacht aan de vormvereisten voldoet.

Temporele correlatie

Het voorwerp van de klacht mag niet verjaard zijn. Aldus mogen de feitelijkheden die eraan ten grondslag liggen niet ouder zijn dan één jaar. Deze termijn gaat in vanaf het ogenblik dat de klager kennis had of kon hebben van het voorwerp van de klacht.

Inhoudelijke vormvereisten

Een klacht dient een duidelijke opsomming te geven van de grieven van de klager. Het voorwerp van de klacht dient duidelijk te worden omschreven en naar tijd en ruimte te worden gesitueerd. Het concrete belang van de klager moet manifest blijken of worden aangetoond.

De gewone meldingsprocedures dienen vooraf gevolgd te worden en de interne beroepsmogelijkheden moeten afgehandeld en uitgeput zijn.

Wanneer eenzelfde klacht al eerder werd behandeld of hangende is geeft zijn geen aanleiding tot het opstarten van een nieuwe klachtenprocedure.

De klacht die manifest ongegrond is, of het bekomen van een onwettelijk voordeel of het buiten toepassing stellen van een wettelijke norm, beoogt is onontvankelijk. Een klacht waarvan het voorwerp verjaard is of die niet langer een voorwerp heeft is eveneens onontvankelijk.

Verwerking klachten via sociopack (verhuur en beheer) en via excell-bestand (kredietverlening en verkoop)

De klachtenbeheerder registreert een binnengekomen klacht en noteert de verdere verwerking en/of afhandeling van de klacht in dit programma. Deze registratie heeft tot doel om de vereiste jaarlijkse statistiek m.b.t. klachten te kunnen afdrukken.

Suggesties?

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

Vragenlijst voor het verslag 2007 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

cv Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij, Struikheidelaan 2 te 2070 Zwijndrecht.

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:	

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:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
Aantal onontvankelijke 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:	2
-----------------------------------	--------	---

	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

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) Kooprecht zittende huurder

aantal klachten: 1

waarvan 1 deels gegrond

ondertussen opgelost (procedure m.b.t. kooprecht werd verdergezet)

ombudsnorm: overeenstemming met het recht (zie 3)

b) Vraag om plaatsing rolluiken

aantal klachten: 1

waarvan 1 ongegrond

ombudsnorm: geen

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

De vennootschap tracht duidelijke en regelmatige informatie te geven aan de burger.

Tot op heden resulteerde dit in een minimum aan klachten.

Voor het dienstjaar 2007 ontvingen wij slechts 2 klachten.

Klacht 1 had betrekking op het kooprecht van de zittende huurder.

Met name de interpretatie van artikel 3 (bijlage III aan het besluit - reglement betreffende de verkoop van sociale huurwoningen).

Na tussenkomst van Agentschap Inspectie RWO werd deze kwestie voor onderzoek voorgelegd aan een raadsman.

Na ontvangst van het betreffend advies werd de procedure (kooprecht zittende huurder) hervat;

Klacht 2 had betrekking op een vraagstelling m.b.t. plaatsing rolluiken in een appartementsgebouw.

Deze klacht bleek ongegrond.

Immers, het project voorzag geen plaatsing van rolluiken.

Enkel de mogelijkheid om in een latere fase rolluiken te plaatsen en dit op initiatief en kosten van de gebruiker (mits toelating van de SHM).

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?

nvt

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Procedure in bijlage.

Suggesties?

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

geen

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.

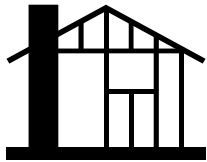
14 **Efficiënte coördinatie**

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](#)



cv Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij

Struikheidelaan 2

2070 Zwijndrecht

☎ 03 253 07 00

📠 03 254 06 85

Procedure klachtenbehandeling

Het klachtrecht t.a.v. bestuursinstellingen

(Artikel 2 - 3 - 4 en 12)

In het decreet van 01/06/2001 wordt onder bestuursinstelling verstaan de diensten van de Vlaamse regering en de instellingen,

bedoeld in artikel 9 van de bijzondere wet van 08/08/1980 tot hervorming der instellingen die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

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.

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.

Vanaf 2007 is het de bedoeling dat de SHM's het klachtendecreet in de praktijk brengen en hun klachten registreren.

De bestuursinstelling brengt jaarlijks vóór 10/02 (besluit Vlaamse regering dd. 20/02/2004) een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse ombudsman.

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

Wat is een klacht?

- Een klacht is een manifeste uiting (het moet duidelijk zijn dat de burger ontevreden is en hij dit uit) van ontevredenheid over de werking en handelingen (zowel handelen als niet-handelen) van de dienst.

- Klachten moeten betrekking hebben op een concrete handelwijze in een bepaalde aangelegenheid of een concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- algemene klachten over regelgeving;
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding en een vraag om informatie.

Het niet correct inspelen op meldingen en vragen kan wel aanleiding geven tot het formuleren van een klacht.

Klachtenbehandelaar

De klachtenregistratie gebeurt door één persoon.

De klachtenbehandelaar zal onafhankelijk en gebonden aan het beroepsgeheim de klacht onderzoeken.

De klachtenbehandelaar meldt de klachten aan de directeur.

Klachtenbehandelaar: Inge Janssens.

Procedure

1. Ontvangst van een klacht + ontvankelijkheidonderzoek.

(Artikel 5 - 6 - 7 - 9)

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.

Zodra de bestuursinstelling aan een klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.

Een klacht wordt gemeld via brief, fax, e-mail gericht aan, of mondeling op, het secretariaat van de bestuursinstelling.

Volgende klachten worden niet behandeld:

- indien de klacht betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend (en die werd behandeld);
- indien de klacht betrekking heeft op feiten die langer dan

- 1 jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is;
 - indien de klacht kennelijk ongegrond is;
 - indien de klager geen belang kan aantonen;
 - anonieme klachten;
 - als georganiseerd beroep mogelijk is (bv. via toezichthouder);
 - gerechtelijke procedure.

De klacht wordt onmiddellijk geregistreerd in het klachtenregister.

Van de klacht wordt een dossier aangemaakt.

Het klachtenformulier wordt ingevuld.

De verzoeker krijgt binnen de 10 dagen een brief dat zijn klacht ontvangen is en zorgvuldig zal worden onderzocht.

Er wordt bekeken of de klacht ontvankelijk is.

Zoniet wordt de verzoeker doorverwezen naar de instantie waar hij wel terecht kan (aandacht voor goede doorverwijzing naar de juiste instantie).

Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan onmiddellijk schriftelijk in kennis gesteld.

De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

2. Inhoudelijk onderzoek van de klacht.

(Artikel 8)

- De klachtenbehandelaar is de contactpersoon voor het dossier.
- De klachtenbehandelaar verzamelt de nodige elementen om tot een gemotiveerd oordeel te kunnen komen over de gegrondheid van een klacht en de mogelijke oplossing.

- 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 gegeven worden over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

3. Gemotiveerd antwoord.

(Artikel 10 - 11)

- Binnen de 45 dagen na aanvang van de procedure ontvangt de klager een gemotiveerd antwoord.
- Indien de procedure binnen de 45 dagen niet kan afgerond worden, ontvangt de klager een brief met de tussentijdse stand van zaken.
- De bestuursinstelling stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij haar bevindingen.
- In de brief wordt steeds vermeld dat men zich kan wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst, indien men niet tevreden is met de oplossing die wordt aangeboden.

4. Uitvoering en opvolging.

De verdere uitvoering gebeurt in overleg met de verantwoordelijke van de dienst en de directeur.

De klachtenbehandelaar dient van de verdere stappen op de hoogte gebracht te worden.

5. Contacten.

Vlaamse Ombudsdienst

Leuvenseweg 86 - 1000 Brussel

Tel.: 02/552.48.48

Fax : 02/552.48.00

Mevrouw Annemarie Hanselaer

Tel.: 02/552.41.21

annemarie.hanselaer@vlaamsparlement.be

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Kabinet Vlaams Minister Keulen, Kreupelenstraat 2, 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:	3
	meer dan 45 dagen:	5
	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:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	2

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

Aantal ontvankelijke klachten:	6
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	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:	6
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:	8
	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 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Ons kabinet heeft in 2007 8 klachten ontvangen, 2 hiervan zijn onontvankelijk vermits zij betrekking hebben op een ander federaal kabinet. De ontvankelijke klachten handelen over het niet tijdig beantwoorden van briefwisseling en of mails. Binnenkomende klachten over de diverse beleidsdomeinen worden 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?

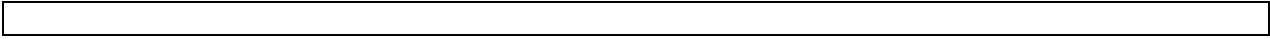
De diverse diensten op het kabinet Keulen streven naar een snellere behandeling van de inkomende briefwisseling. De klachtenbehandelaar zal mogelijke klachten binnen een kortere termijn opvolgen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

Kabinet van de viceminister-president van de Vlaamse Regering
 Kabinet van Vlaams minister van Financiën en Begroting en Ruimtelijke Ordening
 Klachtenbehandelaar: Erik Ceulemans

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:	17

Aantal onontvankelijke klachten:	23
----------------------------------	----

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

	Geen Vlaamse overheid:	12
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:	32
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	20
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	6

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	16
	deels opgelost:	8
	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:	17
Ontoereikende informatieverstrekking:	5
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	0
Andere:	2

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

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	31
	mail:	21
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	via kabinet:	34
	via Vlaamse ombudsdienst:	11
	via georganiseerd middenveld:	4
	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.

Ontvankelijke klachten per categorie:

Financiën en Begroting:

LB: 4
LW: 3
OV: 3
RR: 4
SR: 3
Andere: 6

Ruimtelijke Ordening:

Uitblijven beslissing: 2
Bouwovertreding van derden: 6
Andere: 1

	LB	LW	OV	RR	SR	A	UB	BO	A
Gegronde:	3	2	2	4	2	1	2	3	1
Deelsgegronde:	0	1	0	0	1	3	0	1	0
Ongegronde:	1	0	1	0	0	2	0	2	0
Opgelost:	2	2	2	3	1	2	1	3	0
Deels opgelost:	0	1	0	1	2	2	0	1	1
Niet opgelost:	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Niet-correcte besl.:	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Behandeltermijn:	2	2	1	2	2	1	2	4	1
Slechte informatie:	1	1	0	0	1	2	0	0	0
Bereikbaarheid:	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Onheuse bejegening:	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Andere:	0	0	0	1	0	1	0	0	0

3. Klachtenbeeld 2007

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

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.

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 2007 hebben we 55 klachten behandeld, 7 klachten meer dan 2006. Van de 55 behandelde klachten werden er 23 onontvankelijk verklaard, 2 meer dan in 2006. Van 32 ontvankelijk verklaarde klachten werden er 20 gegrond, 6 deels gegrond en 6 ongegrond verklaard. In 2006 hebben we 14 gegronde, 6 deels gegronde en 7 ongegronde klachten genoteerd. Van de 20 gegronde en 6 deels gegronde klachten zijn er 16 opgelost, 8 deels opgelost en 2 klachten zijn 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 2007 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 over het klachtendecreet: telefonisch, elektronisch en via briefwisseling.

Website www.ruimtelijkeordening.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 2008 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.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Procedure wordt regelmatig meegedeeld aan nieuwe collega's, ook vice-kabinet. In 2007 zijn er ook back-ups aangeduid om afwezigheden en ziektes op te volgen.

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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Kabinet van de minister-president van de Vlaamse regering

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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

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:	
	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:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

De klacht ging over weigering tot inzake in bestuursdocumenten, uitgesproken door de beroepsinstantie openbaarheid van bestuur.

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 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

NVT

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?

NVT

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

NVT

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	8
	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:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
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:	8
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

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?

Aankoop van ticketingsysteem teneinde de registratie van klachten te verbeteren.

Geregeld overleg met administratie en de VVM om kortere behandeltermijnen te bewerkstelligen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Aanschaf van ticketingsysteem dat vanaf 2008 een betere registratie van klachten moet mogelijk maken.

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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: kabinet van Vlaams minister Hilde Crevits

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:	39

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:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	1

Aantal ontvankelijke klachten:	7
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	4

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:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
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:	7
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	
	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.

Het aantal klachten is te beperkt om deze zinvol op te delen in categorieën.

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

- mestproblematiek/nutriëntenhalte.
- vrijstelling saneringsbijdrage
- personen/groepen met een specifieke visie op bepaalde openbare werken. In feite gaat het om actiecomités die via de procedure van de klachtenbehandeling hun benadering van een dossier kracht willen bijzetten.
- redelijke behandeltermijn.

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 klachten waren beperkt in aantal en divers in voorwerp. Zij gaven geen aanleiding tot structurele ingrepen. Wel werd bij de medewerkers van het kabinet aangedrongen op een stipte opvolging van alle correspondentie.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

- geen suggesties.

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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kabinet van minister Steven Vanackere

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	4
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	34

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:	5
	Geen Vlaamse overheid:	1
	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:	
	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:	3
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
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 drager	brief:	6
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3*
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	6
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

* Twee van deze klachten werden ook door de Vlaamse Ombudsdienst overgemaakt, doch telkens als één klacht behandeld.

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 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

- 1 Een vader beklacht zich over de internering van zijn zoon in een forensische psychiatrie en vraagt een aangepaste therapie.

Aan de klager wordt in het antwoord een overzicht van bestaande initiatieven gegeven en meegedeeld dat deze initiatieven wegens overbevraging niet toereikend zijn. Het voorstel om forensische teams binnen de centra geestelijke gezondheidszorg op te richten, werden wegens budgettaire beperkingen tot op heden niet goedgekeurd.

2. Het Begeleidingscentrum te Peer beklagt zich over enerzijds het tekort aan personeelsmiddelen en anderzijds over het georganiseerd vervoer van de afdeling "Dagcentrum".

Voor het tekort aan personeelsmiddelen wordt geantwoord dat er in het uitbreidingsbeleid 2007 ruimte is voorzien voor de versterking van de personeelsomkadering voor de minderjarigenvoorzieningen die werken met de doelgroep cat. 11 en 14 en voor de minderjarigenvoorzieningen die jongeren begeleiden met een zeer ernstige ondersteuningsnood.

Op het tweede punt wordt ingegaan door mee te delen dat de regeling van het vervoer hervormt wordt door een forfaitaire regeling en dat de betrokken voorzieningen op de hoogte zullen gebracht worden, nadat de Vlaamse Regering hiermee heeft ingestemd.

3. Betwisting van de hoogte van het bedrag van tussenkomst voor de aankoop van een aankoppelfiets.

In het antwoord wordt ingegaan op de vraag van de rechthebbende voor een hoger refertebedrag, zeker omdat het hulpmiddel noodzakelijk en adequaat is in functie van de handicap.

In de regelgeving zal dit ook worden voorzien.

4. Klacht van een buurtbewoner betreffende vliegtuiglawaai in de buurt van de luchthaven van Oostende.

In het antwoord wordt meegedeeld dat de Vlaamse Regering streeft naar uitvoerbare en evenwichtige oplossingen waarin de sociale, gezondheids- en welzijnsfactoren een belangrijke plaats krijgen.

Concrete klachten kunnen aan de afdeling Milieu-inspectie van de Vlaamse administratie worden overgemaakt.

5. De klager klaagt over de onterechte schorsing van de ten laste name voor twaalf maanden. Het Vlaams Zorgfonds weigert die schorsing te annuleren.

In het antwoord wordt meegedeeld dat de aangehaalde problematiek een onderdeel vormt van een reeds geplande wijziging van het decreet van 30 maart 1999 houden de organisatie van de zorgverzekering en dat het regelgevend traject tot wijziging van dit decreet binnenkort wordt geïnitieerd.

6. De klager klaagt enerzijds over een gebrekkige informatieverstrekking over het gratis ter beschikking stellen van het Prevenar-vaccin en anderzijds over de niet-terugbetaling ervan.

De Ombudsdienst stelt twee types van acties voor om dergelijke misverstanden te vermijden:

- o betere coördinatie van het gratis ter beschikking stellen;
- o inlassen van een buffer of overgangperiode tussen het bekend worden van de nakende gratis verspreiding en de effectieve verspreiding.

Op beide suggesties wordt positief ingegaan.

7. Klager heeft een geschil met het West-Vlaams liberaal ziekenfonds.

In het antwoord wordt meegedeeld dat de Vlaamse overheid hiervoor niet bevoegd is en wordt het dossier overgemaakt aan de bevoegde federale minister.

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 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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 2007 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Kabinet Vlaams minister Vandenbroucke

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	23

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:	6
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	
	ongegrond:	3

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	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:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
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:	3
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	6
	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.
-
- personeel onderwijs: 1: gegronde: deels opgelost
 - leerzorg: 1: gegronde: opgelost
 - geen antwoord ontvangen: 1: ongegronde
 - studietoelage: 1: ongegronde
 - vakbond: 1: gegronde: onopgelost
 - BIS: 1: ongegronde

3. Klachtenbeeld 2007

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2007.

Wij kregen slechts 6 klachten. Dit is een signaal dat wij vrijwel altijd correct met de burger omgaan en een gepast antwoord geven.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Wij hebben ons beleid niet aangepast n.a.v. de klachten die wij hebben gekregen. Daarvoor waren er ook te weinig gevallen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2007 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2007 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](#)